

Mira Heimo-Mulinga

INTERKULTTUURINEN TYÖYHTEISÖSOVITTELU

Restoratiivinen dialogi kulttuurien välisten siltojen rakentajana

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Pro gradu -tutkielma

Huhtikuu 2019

TIIVISTELMÄ

HEIMO-MULINGA MIRA: Interkulttuurinen työyhteisösovittelu – Restoratiivinen dialogi kulttuurien välisten siltojen rakentajana

Pro gradu –tutkielma, 75 sivua

Tampereen yliopisto, Porin yksikkö

Sosiologia

Huhtikuu 2019

Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkitaan, miten restoratiivisen oikeuden periaatteet sopivat viitekehyyksi interkulttuuriseen työyhteisösovitteluun. Interkulttuurisen vuorovaikutuksen haasteet konfliktinratkaisussa on ilmiönä hyvin moniulotteinen, eikä mikään yksittäinen teoria tai edes tieteenala ole kyennyt sitä selittämään kattavasti. Tämän vuoksi tutkielman teoriaosassa hyödynnetään eri tieteenalojen käsitteitä. Taustalla vaikuttaa kuitenkin konfliktiteoreettinen näkemys konflikteista kehityksen ja oppimisen mahdollistajina. Tutkielman teoriaosassa tarkastellaan kulttuurisen identiteetin muodostumista, interkulttuurista dialogia ja erilaisia konfliktityylejä. Lisäksi määritellään restoratiivista dialogia sekä työyhteisösovittelua.

Tutkielman tutkimusaineisto on kaksiosainen ja se koostuu yhteensä 16 tutkimusartikkelista. Ensimmäistä aineistokokonaisuutta analysoidaan teorialähtöisellä sisällönanalyysillä. Aineistosta analysoidaan interkulttuurisen kommunikaation ja vuorovaikutuksen haasteita. Toista aineistoa tarkastellaan etsien keinoja, joilla interkulttuurista vuorovaikutusta ja konfliktinratkaisua on yritetty edistää. Analyysin tuloksena esitetään interkulttuurisen kommunikaation ja konfliktinratkaisun keskeiset haasteet. Tutkimusaineiston analyysin perusteella interkulttuurisen kommunikaation ja konfliktinratkaisun keskeiset haasteet liittyvät väärinkäsityksiin, erilaisiin tarpeisiin sekä valtasuhteisiin.

Tutkielman tuloksena esitetään restoratiivinen interkulttuurinen työyhteisösovittelun prosessi, jossa otetaan huomioon interkulttuurisen kommunikaation ja konfliktinratkaisun keskeisiä haasteita. Viimeisessä luvussa käsitellään tutkielman johtopäätöksiä, luotettavuutta, eettisiä kysymyksiä ja relevanssia, sekä esitetään ehdotuksia jatkotutkimusaiheiksi.

Avainsanat: restoratiivinen oikeus, työyhteisösovittelu, interkulttuurinen kommunikaatio, kulttuurinen identiteetti, konfliktityyli, restoratiivinen dialogi

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

HEIMO-MULINGA MIRA: Intercultural workplace mediation – Building bridges across cultures with restorative dialogue

Master's Thesis, 75 pages

Tampere University, Unit of Pori

Sociology

April 2019

This thesis examines the possibilities of utilizing restorative justice principles as a framework for intercultural workplace mediation. Challenges of intercultural interaction in conflict resolution is a multidimensional phenomenon, which no single theory nor discipline has been able to fully explain. Therefore, the theoretical framework of this thesis draws concepts from several disciplines. The understanding of conflict is however based on a conflict theoretical view of conflict as an enabler of development and learning. The theoretical part of the thesis examines the formation of cultural identity, intercultural dialogue and different conflict styles. In addition, restorative dialogue and workplace mediation are defined.

The research material of the thesis is divided into two parts and consists of 16 research articles in total. The first set of data is analyzed by theory-based content analysis. The analysis focuses on the challenges of intercultural communication and interaction. The second set of data is assessed by seeking procedures used to promote intercultural interaction and conflict resolution. As the results of the analysis, significant challenges of intercultural communication and conflict resolution are presented. Based on the analysis, the essential challenges of intercultural communication and conflict resolution relate to misunderstandings, different needs and power relations.

As the conclusion of the thesis, a restorative intercultural workplace mediation process, which takes into account the key aspects of intercultural communication and conflict resolution, is presented and discussed. In the last chapter of the theses, the conclusions are elaborated, reliability, ethical aspects and relevance of the thesis are discussed, and suggestions for future research are presented.

Key wordst: restorative justice, workplace mediation, intercultural communication, cultural identity, conflict style, restorative dialogue

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

Sisällys

1. JOHDANTO.....	1
2. INTERKULTTUURISEN VUOROVAIKUTUKSEN HAASTEET KONFLIKTINRATKAISUSSA	3
3. INTERKULTTUURINEN VUOROVAIKUTUS	6
3.1 Kulttuurinen identiteetti interkulttuurisessa viestinnässä.....	6
3.2 Interkulttuurinen dialogi	10
3.3 Erilaisia konfliktityylejä.....	12
3.3.1 Kasvojen säilyttämisen merkitys konflikteissa	12
3.3.2 Kulttuuristen kategorioiden vaikutus konfliktityyleihin ja kasvotyön strategioihin.....	14
4. RESTORATIIVINEN OIKEUS TYÖYHTEISÖSOVITTELUN VIITEKEHYKSENÄ.....	16
4.1 Restoratiivisen oikeuden arvot ja periaatteet.....	17
4.2 Restoratiivinen dialogi.....	21
4.3 Työyhteisösovittelu	25
4.4 Työyhteisösovittelun prosessi	26
5. TUTKIMUSASETELMA	30
5.1 Tutkimusaineisto	30
5.2 Tutkimusprosessin lähtökohdat	38
5.3 Tutkimusmenetelmä	40
6. AINEISTON ANALYYSI.....	43
6.1 Interkulttuurisen kommunikaation ja vuorovaikutuksen haasteet	43
6.2 Interkulttuurisen kommunikaation parantamisen keinoja	50
7. INTERKULTTUURISEN KONFLIKTINRATKAISUN HAASTEET	54
7.1 Väärinkäsitykset	54
7.2 Erilaiset tarpeet	56
7.3 Valtasuhteet	58
8. INTERKULTTUURINEN TYÖYHTEISÖSOVITTELU.....	60
8.1 Interkulttuurisen työyhteisösovittelun aloitus.....	61
8.2 Valmistelevat tapaamiset.....	61
8.3 Sovittelutapaaminen	62
8.4 Sovittelun lopputuloksesta tiedottaminen.....	65
8.5 Seuranta	65
9. TUTKIELMAN TULOSTEN, LUOTETTAVUUDEN, EETTISTEN KYSYMYSTEN SEKÄ JATKOTUTKIMUSAIHEIDEN POHDINTA	66
10. LOPUKSI	70
LÄHTEET	71

Kuvaluettelo:

Kuvio 1. Luokittelurunko aineistoon A.	s.42
Kuvio 2. Kulttuuri tulivuorena	s. 47
Kuvio 3. Interkulttuurisen konfliktinratkaisun haasteet	s. 54
Kuvio 4. Interkulttuurinen työyhteisösovittelu	s. 60

1. JOHDANTO

”The practice of peace and reconciliation is one of the most vital and artistic of human actions”
Thich Nhat Hanh

Globalisoituvassa maailmassamme yhä harvemmat työyhteisöt koostuvat ainoastaan saman kulttuuritaustan omaavista ihmisistä. Kaikissa työyhteisöissä on ristiriitoja, ja niiden käsittelemiseen on kehitetty erilaisia menettelytapoja ja menetelmiä. Restoratiivisen oikeuden periaatteisiin pohjautuva työyhteisösovittelu on yksi esimerkki niistä. Kulttuurisesti monimuotoisissa työyhteisöissä ristiriitoja voi olla myös siitä syystä, että työyhteisön jäsenet eivät ymmärrä toisiaan tai ymmärtävät toisiaan väärin erilaisista kulttuuritaustoista johtuen.

Tutkielmassani analysoin olemassa olevan tutkimuskirjallisuuden avulla, miten restoratiivinen oikeus sopii viitekehikseksi interkulttuuriseen työyhteisösovitteluun. Restoratiivinen interkulttuurinen työyhteisösovittelu olisi hyödynnettävissä niin parasta aikaa vauhdilla monimuotoistuvassa Suomessa kuin erityisesti kehittyvissä maissa, joissa yritysten johtoporras usein edustaa erilaista kulttuuritaustaa kuin työntekijät.

Tutkielmani keskeisiä käsitteitä ovat interkulttuurinen viestintä, kulttuurinen identiteetti, konfliktityyli, restoratiivinen dialogi sekä työyhteisösovittelu. **Lähestyn aihetta konfliktiteoreettiseen ajatteluun pohjautuvan restoratiivisen oikeuden näkökulmasta.**

Restoratiiviseen oikeuteen perustuvaa sovittelua käytetään monenlaisissa konteksteissa päiväkodeista vankiloihin ja työpaikoista tuomioistuimiin ympäri maailmaa niin Euroopassa, Pohjois- ja Etelä-Amerikassa, Aasiassa, Australiassa kuin Afrikassakin. Restoratiivisen sovittelun laajasta levinneisyydestä huolimatta restoratiivisten menettelyjen hyödyntämistä interkulttuurisessa työyhteisösovittelussa ei tutkimuksissa ole painotettu. Tämä tutkielma osallistuu sovittelusta käytävään keskusteluun selvittämällä interkulttuurisen konfliktinratkaisun keskeisiä haasteita, sekä restoratiivisen oikeuden periaatteiden tarjoamia mahdollisuuksia vastata näihin haasteisiin.

Aloitan jokaisen pääluvun sitaatilla, joka näkemykseni mukaan kuvaa luvun olennaista ajatusta. Olen poiminut sitaatit kansainvälisiltä populaarikulttuurin verkkoalustoilta (esimerkiksi Pinterest, Instagram, BrainyQuote), joissa niiden jakaminen ja kommentoiminen edustaa omanlaistaan interkulttuurista vuorovaikutusta.

Tutkielman luvussa 2. taustoitin tutkimaani ilmiötä, eli interkulttuurisen vuorovaikutuksen haasteita konfliktinratkaisussa. Luvut 3. ja 4. muodostavat tutkielman teoriaosan, jossa määritelen tutkielmani keskeiset käsitteet. Luvussa 5. kuvaan tutkimusasetelman. Luvussa 6. kuvaan tutkimusaineistoni analyysivaiheen ja luvussa 7. analyysin tulokset. Luvussa 8. esitän tutkielmani johtopäätöksiä restoratiivisen interkulttuurisen työyhteisösovittelun prosessin, jossa otetaan huomioon interkulttuurisen vuorovaikutuksen ja konfliktinratkaisun keskeiset haasteet. Luvussa 9. pohdin tutkielman tuloksia, luotettavuutta sekä eettisiä kysymyksiä ja jatkotutkimusaiheita.

2. INTERKULTTUURISEN VUOROVAIKUTUKSEN HAASTEET KONFLIKTINRATKAISUSSA

*”Shallow understanding from people of good will
is more frustrating than absolute misunderstanding from people of ill will.”
Martin Luther King Jr.*

Suomessa asui vuonna 2017 Tilastokeskuksen määritelmän mukaan 385 000 ulkomaalaistaustaista henkilöä. Määrä on kasvanut tasaisesti jo vuosikymmenten ajan. (Tilastokeskus: Ulkomaalaistaustaiset.) Kantasuomalaisen väestön ikääntyessä ja syntyvyyden vähentyessä hyvinvointivaltion pelätään ajautuvan kriisiin. Paineet eläkeiän nostosta, työvoimapulasta ja tulevaisuuden eläkkeiden maksajista ovat nykypäivän tavanomaisia huolenaiheita Suomessa. Poliitikot ja media ovat esittäneet lääkkeeksi erityisesti työperäisen maahanmuuton lisäämistä (esim. HS 3.12.2017, Keskuskauppakamari 19.11.2018.). Monimuotoistuva yhteiskunta ja työelämä edellyttävät toimivaa vuoropuhelua eri kulttuuritaustoista tulevien ihmisten välillä.

Euroopan neuvoston (Council of Europe) määritelmän mukaan interkulttuurinen dialogi on ”eri kulttuureihin kuuluvien yksilöiden ja ryhmien välillä tapahtuvaa avointa ja kunnioittavaa näkemysten vaihtamista, joka johtaa syvempään ymmärrykseen toisten maailmankuvasta”. Neuvoston mukaan kulttuurista monimuotoisuutta aikaansaavat muuttoliike, kansallisten ja vähemmistöryhmien vaatimukset omiin omaleimaisiin kulttuurisiin identiteetteihinsä, globalisaation kulttuuriset vaikutukset, maailman alueiden välinen kasvava itsenäisyys sekä informaatio- ja viestintämedian kehitys. Neuvosto näkee kulttuurisen monimuotoisuuden paitsi inhimillisen yhteiskunnan olennaisena edellytyksenä, myös taloudellisena, sosiaalisena ja poliittisena etuna, jota pitää kehittää ja hallita tarkoituksenmukaisesti. Toisaalta neuvosto nostaa esiin lisääntyvän kulttuurisen monimuotoisuuden tuottavan uusia sosiaalisia ja poliittisia haasteita sekä laukaisevan usein pelkoa ja hyljeksintää. Paikallisten ja kansallisten yhteisöjen rauhaa ja olemusta uhkaavat neuvoston mukaan rasismi, stereotyyppittely, ksenofobia, suvaitsemattomuus, syrjintä ja väkivalta. (Council of Europe, 2008.)

Hyljeksinnän ja väkivallan vastalääkkeenä neuvosto esittää demokraattista interkulttuurista dialogia, jonka tavoitteena on rauhanomainen ja rakentava yhteiselo sekä yhteisön ja yhteenkuuluvuudentunteen vahvistaminen. Neuvosto näkee interkulttuurisen dialogin myös työkaluna ehkäisemään ja ratkaisemaan konflikteja. Interkulttuurisella dialogilla on useita päämääriä: maailmankatsomusten jakaminen sekä erilaisten näkemysten välisen ymmärryksen lisääminen,

kulttuuristen perinteiden ja tulkintojen yhtäläisyyksien ja erojen tunnistaminen sekä yhteisymmärryksen saavuttaminen siitä, että erimielisyyksiä ei tulisi ratkaista väkivallalla. Edelleen neuvoston näkemyksen mukaan interkulttuurisen dialogin tulee auttaa hallitsemaan kulttuurista monimuotoisuutta demokraattisella tavalla tarvittavin sosiaalisin ja poliittisin järjestelyin, auttaa rakentamaan ymmärrystä niiden välille, jotka näkevät monimuotoisuuden uhkana sekä niiden, jotka näkevät sen rikkautena, jakaa hyviä käytäntöjä erityisesti interkulttuurisesta dialogista, sosiaalisen monimuotoisuuden demokraattisesta hallinnasta sekä sosiaalisen yhtenäisyyden edistämisestä. (emt. 2008.)

Euroopan neuvosto erittelee kuusi tekijää, jotka mahdollistavat todellisen ja merkityksellisen interkulttuurisen dialogin. Näitä tekijöitä ovat osallistujien yhtäläinen ihmisarvo, osallistumisen vapaaehtoisuus, osapuolten asennoituminen dialogiin avoimesti, uteliaasti ja sitoutuen sekä välttämällä halua ”voittaa”, valmius kohdata sekä kulttuurisia yhtäläisyyksiä että eroja, tietoisuus sekä oman että ”toisen” kulttuurin erityispiirteistä ja valmius löytää yhteinen kieli kulttuuristen erojen ymmärtämiseen sekä kunnioittamiseen. (emt. 2008.)

Euroopan neuvoston interkulttuurisen dialogin määritelmän voi nähdä kuvaavan kaikkien ihmisten välistä tasa-arvoa taustasta riippumatta. Toisaalta sen voi tulkita myös määrittelevän Euroopan ja eurooppalaisten ehdot, jonka puitteissa he suostuvat interkulttuuriseen vuoropuheluun. Euroopan Unionin tason kulttuuridiskurssi on myös nähty suppeana ja kapeakatseisena. Esimerkiksi Ksenia Vidmar-Horvat (2012, 34-37) kritisoi EU:n Eurobarometri-kyselyä, jossa ”kulttuuriin aktiviteetteihin osallistumisesta” kysyttäessä kysymyksinä ovat olleet kulttuurituotteiden kulutus (vaihtoehtoina TV, radio, internet, kirjat, lehdet, musiikki), kulttuuritapahtumiin osallistuminen (vaihtoehtoina elokuvat, teatteri, urheilutapahtumat, näyttelyt, baletti) ja taiteellinen ilmaisu (vaihtoehtoina kuvanveisto, tanssi, elokuvanteko, valokuvaus, maalaus, kirjoittaminen), sekä kulttuurisesta identiteetistä kysyttäessä kategoriat ovat olleet kansallisuus, etninen tausta sekä uskonto. Molemmat kysymykset ovat suppeudessaan sulkenet pois paljon ihmisille itselleen mahdollisesti tyypillisiä ja tärkeitä kulttuuriin liittyviä toimintoja ja ilmaisutapoja sekä kulttuuri-identiteettiin liittyviä elementtejä. Ne voivat myös tuottaa toiseuden ja ulkopuolisuuden kokemusta niille, joille annetut ”oikeiksi vaihtoehdoiksi” määritellyt vaihtoehdot eivät riitä.

Sovittelun mahdollisuudet eri kulttuuritaustoista tulevien ihmisten välisten konfliktien ratkaisussa huomioitiin myöntämällä vuoden 2018 Euroopan rikksentorjuntakilpailussa (ECPA

2018) ensimmäinen palkinto suomalaiselle yhteisösovittelulle (YLE 7.12.2018). Forssassa toteutetun turvapaikanhakijoiden ja kantasuomalaisten välisen yhteisösovittelun todettiin vähentäneen polarisaatiota ja lisänneen yhteiskuntarauhaa (YLE 23.2.2017).

Esimerkiksi Henrik Elonheimo (2010, 71) on tutkimuksessaan peräänkuuluttanut sovittelun laajentamista työyhteisöihin. Tässä tutkielmassa haluan olemassa olevan tutkimuskirjallisuuden perusteella selvittää, voiko restoratiivisen oikeuden periaatteiden mukaan suunniteltu sovitteluprosessi vastata interkulttuurisen viestinnän haasteisiin työyhteisökontekstissa. Keskityn ensin etsimään haasteita, joita eri kulttuuritaustoista tulevien ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa esiintyy erityisesti konfliktitilanteissa. Sen jälkeen selvitän, miten restoratiivisen oikeuden periaatteiden mukaisesti toteutettu sovittelu voisi vastata näihin haasteisiin ja edistää interkulttuurista kommunikaatiota. Konflikteja esiintyy kaikkialla, missä on inhimillistä vuorovaikutusta. Konflikteja käsitellään ja ratkaistaan restoratiivisen sovittelun avulla esimerkiksi rikossovittelussa, koulusovittelussa ja työyhteisösovittelussa. Valitsin kontekstiksi työyhteisösovittelun paitsi aiheen ajankohtaisuuden vuoksi, myös siksi, että restoratiivinen työyhteisösovittelun prosessi on selkeästi ja perustellusti kuvattu suomalaisessa tutkimuskirjallisuudessa.

Interkulttuurisen sovittelun tutkimus on saanut osakseen myös kritiikkiä. Esimerkiksi Dominic Busch (2016, 181) analysoi sovittelusta tehtyjä tutkimuksia painottaen erityisesti, miten kulttuurin vaikutus on niissä huomioitu. Hän totesi tutkijoiden olleen taipuvaisia valitsemaan analyysiinsä aiempiin ennakko-oletuksiinsa sopivia kulttuurin käsitteitä, jonka johdosta kulttuurienvälisen sovittelun käsitteitä harvoin kyseenalaistetaan tai niiden rajoituksia analysoidaan. Haluan tutkielmassani tuoda panokseni tähän keskusteluun ottamalla mukaan kulttuurisen identiteetin ja interkulttuurisen konfliktinratkaisun käsitteitä etsien niistä vastauksia interkulttuurisen työyhteisösovittelun haasteisiin.

3. INTERKULTTUURINEN VUOROVAIKUTUS

”Difficulties are meant to rouse, not discourage.

The human spirit is to grow strong by conflict.”

William Ellery Channing

Kulttuuria on sosiologiassa määritelty eri painotuksin. Aiemmin vallalla oli ns. hierarkkinen kulttuurikäsitte. Sen mukaan kulttuuri tarkoittaa parasta ja kauneinta, mitä joku kansa tai sivilisaatio on tuottanut. Englantilaisen Birminghamin koulukunnan piirissä 1960-luvulla kulttuuri alettiin ymmärtää laajemmin jonkin yhteisön tai esimerkiksi yhteiskuntaluokan parissa omakuttuna elämäntapana sekä heidän tapanaan hahmottaa ja kokea maailma mielekkääksi. Näin ymmärrettynä kulttuuri on hyvin lähellä Pierre Bourdieun habituksen käsitettä (Bourdieu 1984, Alasuutari 1994 mukaan). Habituksella Bourdieu viittasi yhteiskunnallisten ryhmittymien elämänmuotoon, arkielämää yksilölle jäsentävään ajatus- ja toimintamalliin. (Alasuutari 1994, 47-49.) Georg Simmelin ajattelussa kulttuuri edusti olennaista saavutusta, joka pitää yhteisöä yhdessä liittäen sosiaalisen rakenteen ja sosiaalisen toiminnan toisiinsa. Kulttuuri mahdollistaa niiden sosiaalisen todellisuuden merkitysten rakentumisen, jotka toimivat yhteisöä yhteen sitovana materiaalina. Kulttuurin käsite oli Simmelille sosiologian peruskategoria niin voimakkaasti, että hän näki kulttuurisosiologian olevan yhteiskuntateorian keskeinen pilari. (Fitzi 2019.) Tässä tutkielmassa kulttuuri ymmärretään laajasti minkä tahansa muodollisen tai epämuodollisen ryhmän välittämänä elämän- ja maailman hahmottamisen tapana. Jokainen yksilö kuuluu useaan tällaiseen ryhmään, joten kukaan ulkopuolinen ei voi määritellä yksilön kulttuurin vaikutuksia juuri häneen. Konfliktinratkaisun kannalta onkin mielekkäämpää tarkastella yksilön kulttuurisen identiteetin muodostumista ja mahdollisia konfliktikäyttäytymisen muotoja.

3.1 Kulttuurinen identiteetti interkulttuurisessa viestinnässä

Daphne A. Jameson (2007, 199-200) määritteli kulttuurin antropologi Edward Hallin (1959) mukaan näkymättömäksi ja usein tiedostamattomaksi voimaksi, joka kontrolloi ihmisten elämää monin tavoin. Yksilön kulttuurinen identiteetti on hänen käsityksensä itsestään, joka muodostuu hänen kuuluessaan muodollisiin ja epämuodollisiin ryhmiin, jotka välittävät ja istuttavat yksilöön tietoa, uskomuksia, arvoja, asenteita, traditioita ja elämäntapoja. Nämä ryhmät voivat

liittyä kansallisuuden ohella esimerkiksi ammattiin, sosioekonomiseen asemaan, asuinpaikkaan, kieleen ja elämänkatsomukseen. Kulttuurinen identiteetti on yhteydessä valtaan ja asemaan, siihen vaikuttavat läheiset ihmissuhteet ja sitä neuvotellaan uudelleen viestinnän kautta. Interkulttuurisen viestinnän haastavuutta lisää kulttuurisen identiteetin tiedostamaton luonne; kulttuurin vaikutuksia omaan käyttäytymiseen, arvoihin ja asenteisiin on vaikeampaa havaita itsessä kuin muissa. Eri kulttuuritaustoista olevien ihmisten välistä toimivaa viestintää edistäisi oman kulttuurisen identiteetin ja sen vaikutusten tiedostaminen. (Jameson 2007, 199-200.)

Interkulttuurista viestintää leimaa viestijöiden käsitys toisistaan kulttuuriensa edustajina. Yksilö muodostaa käsityksensä vieraasta kulttuurista tietojensa sekä omien arvojen ja asenteidensa pohjalta, eikä tämä käsitys voi koskaan täysin vastata tätä kulttuuria. Käsitys muokkautuu vuorovaikutuksessa tämän kulttuurin edustajan kanssa. Edelleen, koska käsityksen muodostamisprosessi suodattuu yksilön arvojen ja asenteiden kautta, se voi muokkautua vastaamaan paremmin sen hetkistä todellisuutta ja sitä kautta helpottaa viestintää, tai vastaavasti vääristää ymmärrystä tilanteesta ja hankaloittaa toimivaa viestintää. (Beamer 1995, 141.)

Perinteisesti interkulttuurisen viestinnän painopiste on ollut vieraan kulttuurin analysoinnissa ja ymmärtämisessä (ks. esim. Victor 1992, Moran, Harris & Moran 2011). Tällaisella painotuksella on omat haasteensa ja rajoituksensa. Kulttuurit ovat hyvin heterogeenisiä, joten niistä on vaikea tehdä laajoja yleistyksiä. Kulttuuristen kategorioiden sisällä on toisinaan enemmän vaihtelua kuin niiden välillä (Phinney 1990; Trompenaars 1994, ix, sit. Jameson 2007). Laajat yleistykset kulttuuriin liitettävistä kategorioista johtavat stereotypioihin (Tajfel 1978, ix, sit. Jameson 2007). Interkulttuurisessa viestinnässä tulisi enemmän painottaa yksilöiden kuin kulttuurien välistä vuorovaikutusta (Yuan 1997). Kulttuuri tulisi nähdä yksilön vuorovaikutukseen vaikuttavana sisäisenä mielentilana, ei niinkään ulkoisena kontekstina (Varner 2000, ix, sit. Jameson 2007).

Kulttuurisen identiteetin ymmärtäminen moniulotteisena ja monesta eri osatekijästä yksilöllisesti koostuvana kokonaisuutena auttaa saamaan käsitteestä tarkemman ja osuvamman. Kulttuurinen identiteetti ymmärrettynä suppeasti vain yhden sen osatekijän, esimerkiksi kansallisuuden tai etnisen taustan kautta, luo puutteellisen kuvan eikä välttämättä sovi tarvittavaan tilanteeseen sovellettavaksi. Laajempi kulttuurisen identiteetin käsite vähentää myös stereotyyppien luomista, joka perustuu liikeyleistämiseen ja yksinkertaistuksiin. Tämä auttaa eri kulttuuritaustoista tulevia ihmisiä viestintätilanteissa ymmärtämään toisten moniulotteiset taustat ja ehkäisee luulemasta, että kansallisuus tai etninen tausta on tärkeämpi kulttuurisen identiteetin

osatekijä kuin esimerkiksi yhteiskuntaluokka tai sosioekonominen asema, ammatti tai koulutustausta, uskonto tai elämänkatsomus, sukupuoli tai muut mahdolliset osatekijät. Ymmärrys kulttuurisen identiteetin kompleksisuudesta auttaa myös kehittämään interkulttuurisen viestinnän taitoja. Jos kulttuurisen identiteetin uskotaan perustuvan yksilolotteisesti esimerkiksi vain kansallisuuteen, voi syntyä perusteetonta itseluottamusta kykyyn kommunikoida tuloksellisesti jonkun toisen kulttuurin edustajan kanssa. Kulttuurisen identiteetin moniulotteisuuden tiedostaminen auttaa myös viestintätilanteissa löytämään enemmän yhtäläisyyksiä kuin eroja. (Jameson 2007, 205-206.)

Iris Varner ja Linda Beamer (2005, 5, ix, sit. Jameson 2007, 10) määrittivät kulttuurin tietyn ihmisryhmän käyttäytymistä määrittävänä yhtenäisenä, opittuna näkemyksenä siitä, mikä elämässä on tärkeää ja millaiset asenteet ovat soveliaita. Ymmärrettäessä kulttuurinen identiteetti laajasti, se sisältää osatekijöitä yksilön kuulumisesta ryhmiin esimerkiksi ammatin, sosioekonominen aseman, maantieteen, elämänkatsomuksen, kielen ja biologian perusteella. (Jameson 2007, 210.)

Koulutus, ammatti ja työpaikkaorganisaatio voivat toimia yksilölle merkittävänä kulttuurisen identiteetin osatekijänä yksilön omaksuessa yhteisön arvoja, kielenkäyttöä ja käyttäytymissääntöjä. Aloja, joilla tutkimusten mukaan (ks. esim. Auer-Rizzi & Berry, 2000; Webb & Keene, 1999; Spencer-Oatey & Xing, 2003; Gunnarsson, 2000, ix, sit. Jameson 2007, 210-211) voi olla voimakas merkitys yksilön kulttuuriseen identiteettiin ovat esimerkiksi terveydenhuolto, sosiaalityö, pankki- ja rahoitusala, opetusala, liikkeenjohto ja tekniikka.

Sosioekonominen asema vaikuttaa usein yksilön arvoihin, käyttäytymiseen ja asenteisiin, toisinaan jopa merkittävämmiin kuin kansalliseen tai etniseen ryhmään kuulumiseen. Esimerkiksi vaurastumisen tavasta riippumatta rikkaat jakavat samoja kulttuurisia arvoja ja käyttäytymismalleja, samoin köyhät ja keskiluokkaan kuuluvat. Myös yhteiskunnan sosiaaliseen eliittiin kuuluvat omaksuvat samanlaisia kulttuurisia asenteita ja perinteitä. Myös koulutuksellinen asema voi määrittää yksilön kulttuurista identiteettiä, esimerkiksi tutkijoiden ja tiedemiesten koulutukselliset ja epistemologiset käsitykset ja arvot voivat mahdollistaa toimivan yhteistyön kansallisista tai etnisistä taustoista riippumatta. (Jameson 2007, 212.)

Maantiede synnyttää muitakin kuin kansallisia kulttuurisia ryhmiä. Alueelliset erot valtioiden sisällä vaikuttavat myös ihmisryhmien arvoihin, asenteisiin ja käyttäytymiseen, esimerkiksi eteläinen ja pohjoinen Italia sekä Yhdysvaltojen itä- ja länsirannikko. Monilla suurkaupungeilla on omat kulttuuriset erityispiirteensä, jotka niiden asukkaat ovat omaksuneet, esimerkiksi

Pariisissa ja New Orleansissa. Ylipäättään asuinalueen asukastiheys, kuten maaseutu, pikkukaupunki tai suurkaupunki, vaikuttaa kulttuuriseen identiteettiin esimerkiksi käsityksiin ajasta, tilasta, yksityisyydestä, omaisuudesta ja turvallisuudesta. Asuinpaikka ja kansallisuus eivät luonnollisesti ole synonyymejä. Yksilö saattaa muuttaa asuinpaikkaansa useita kertoja, ja omaksua itselleen joitain kulttuurisia arvoja ja käyttäytymismalleja monesta eri paikasta. (emt. 2007, 212-213.)

Uskonto ja muu elämäkatsomus vaikuttavat yksilön kulttuuriseen identiteettiin läpäisten kansalliset tai etniset taustat. Esimerkiksi roomalaiskatoliset ympäri maailman pitävät köyhien auttamista tärkeänä sitoumuksena. Konfutselainen arvomaailma painottaa puolestaan niin voimakkaasti koulutuksen tärkeyttä ja vanhempien arvovaltaa, että sitä on esitetty syyksi aasialaisten opiskelijoiden ylivertaisuuteen amerikkalaiskorkeakoulujen pääsykokeissa (Kristof, 2006). Myös poliittiset ja yhteiskunnalliset liikkeet voivat tuottaa kulttuurisia ryhmiä. (Jameson 2007, 213.)

Kieli on tärkeä kulttuurisia ryhmiä määrittävä tekijä. Se on myös tavallisimmin kulttuurin välittämässä käytetty symbolijärjestelmä. Kielitieteilijät, esimerkiksi Edward Sapir ja Benjamin Whorf (ix, sit. Boroditsky 2011, 63) ovat esittäneet jo 1930-luvulla saman kielen jakavien jakavan myös ajatuksen muodostumisen kaavoja sekä kuvaavan puhujan sosiaalista todellisuutta, jolloin alkuperäinen sanoma väistämättä vääristyy, kun kieltä käännetään toiselle kielelle. Kieli toimii myös vuorovaikutuksessa muiden kulttuurisen identiteetin osatekijöiden, kuten alueellisen identifikaation, iän, etnisen taustan ja ammatin kanssa, synnyttäen murteita, slangeja sekä ryhmälle ominaisia sanastoja ja puhetapoja. Kieli ei yksinään silti synnytä kulttuurista ryhmää tai poista kommunikaation ongelmia esimerkiksi monikansallisissa yhtiöissä (Charles & Marschan-Piekkari 2002, ix, sit. Jameson 2007, 214.)

Vaikka kulttuuri omaksutaan oppimalla eikä ole sisäsyntyinen, joillain kulttuuriseen identiteettiin vaikuttavista piirteistä on myös biologinen ulottuvuus. Tällaisia ovat esimerkiksi etninen tausta, ikä, sukupuoli, sukupuolinen suuntautuminen ja terveydentila. Kaikilla näillä on kuitenkin samanaikaisesti myös sosiaalinen ulottuvuus, jolloin piirteen jakavan ryhmän kulttuuri muodostuu vuorovaikutuksessa ryhmän jäsenten välillä. (Jameson 2007, 215-2018.)

Kulttuurinen identiteetti koostuu useasta osatekijästä ja lisäksi siihen liittyy monia tärkeitä ominaispiirteitä. Ensimmäiseksi, yksilön kulttuuriseen identiteettiin vaikuttavat hänen läheiset ihmissuhteensa. Esimerkiksi eri kulttuuritaustoista tulevat puoliset omaksuvat toisiltaan tapoja ja perinteitä. Toiseksi, kulttuurinen identiteetti muuttuu ajan kuluessa. Muutokset esimerkiksi

asuin- tai työpaikoissa voivat vaikuttaa yksilön kulttuuriseen identiteettiin. Kolmanneksi, kulttuurinen identiteetti on läheisessä yhteydessä valtaan ja asemaan. Kulttuurisen identiteetin kokemiseen vaikuttaa esimerkiksi koetaanko kulttuurinen ryhmä marginalisoiduksi tai etuoikeutetuksi. Neljänneksi, kulttuurinen identiteetti voi herättää tunteita. Yksilö voi suhtautua eri tavoin oman kulttuurisen identiteettinsä eri osatekijöihin, samoin toisten. Viidenneksi, kulttuurista identiteettiä voidaan neuvotella uudelleen vuorovaikutuksessa. Se edellyttää kuitenkin oman kulttuurisen identiteetin tiedostamista sekä valmiutta keskustella siitä muiden kanssa. Kulttuurisella identiteetillä on sekä yksityinen että julkinen ulottuvuus. Kulttuurinen identiteetti on henkilökohtainen kokemus. Kanssakäymiseen vaikuttaa myös, miten toiset näkevät ja tulkitsevat yksilön kulttuurista identiteettiä ja edelleen, miten yksilö ajattelee toisten näkevän hänen kulttuurisen identiteettinsä. (emt. 2007, 218-225.)

Jameson (2007, 225-229) määritteli kulttuurisen identiteetin käsitettä laajasti ottaen huomioon kulttuurisen identiteetin yksilöllisen, henkilökohtaisen luonteen, sen osatekijät ja ominaisuudet sekä merkityksiä interkulttuuriseen viestintään erityisesti liike-elämässä. Määritelmänsä pohjalta hän laati mallin, jolla yksilö voi pohtia ja tehdä näkyväksi omaa kulttuurista identiteettiään. Mallin avulla yksilö voi tulla itse tietoisemmaksi omasta kulttuurisesta identiteetistään sekä siihen vaikuttavista tekijöistä. Tietoisuus omasta kulttuurisesta identiteetistä voi auttaa ymmärtämään myös toisten kulttuurisen identiteetin monimutkaista rakentumista, ja sitä kautta auttaa luomaan pohjaa avoimelle keskustelulle ja hedelmälliselle yhteistyölle. Pohtimalla kutakin kulttuurisen identiteetin osatekijää suhteessa kulttuurisen identiteetin rakentumisen ominaispiirteisiin, yksilö saa tehtyä itselleen näkyväksi oman, sen hetkisen, ainutlaatuisen kulttuurisen identiteettinsä profiilin.

3.2 Interkulttuurinen dialogi

Christian Stokken ja Lena Lybækin (2018, 70-75) mukaan monikulttuurisuus (multiculturalism) käsitteenä on ollut kiistanalainen sekä akateemisessa että poliittisessä diskurssissa jo viimeisen kahdenkymmenen vuoden ajan. Monikulttuurisuus on ongelmallinen käsite, koska sillä on lukuisia, hyvin paljon toisistaan eroavia määritelmiä. Monet määritelmistä ovat lisäksi voimakkaasti arvo- tai poliittisesti latautuneita.

Akateemisessa keskustelussa on ehdotettu monikulttuurisuuden korvaamista interkulturalismilla. Stokken ja Lybækin (2018, 70-75) mukaan kriittinen monikulttuurisuus (critical multiculturalism) yhteiskunnallisena liikkeenä viittaa vähemmistöjen pyrkimykseen tulla tunnustetuksi tasa-arvoisina suhteessa enemmistöön. Interkulturalismi päätöksenteon käsitteenä antaa tilaa vähemmistöille tuoda esiin omaa ääntään yksilöinä ja ryhmässä sekä neuvotella identiteettejään ja intressejään sekä laajemman yhteisön kanssa jakamiaan arvoja. Stokke ja Lybæk näkevät interkulturalismin käsitteen kuitenkin sulkevan silmänsä valtasuhteilta, joissa vähemmistöt puhuvat ”alemmista” positioista kuin enemmistö. He ehdottavatkin ratkaisuksi interkulttuurisen dialogin käsitettä, johon yhdistettäisiin kriittisen monikulttuurisuuden painotus kaikkien näkökulmien positionaalisuudesta. Silloin mahdollistettaisiin yksilöiden sekä ryhmien lailliset oikeudet ja osallistuminen, vähemmistöjenkin äänet kuuleva julkinen dialogi, sekä yhdessä asuminen monimuotoisessa yhteiskunnassa, jossa vallitsee keskinäinen ymmärrys. Stokke ja Lybæk nostavat esiin myös aidon dialogin käsitteen. Aidossa dialogissa kohdataan ennen kaikkea ihmisinä eikä niinkään abstrakteina ’kansalaisina’, jolloin dialogin osallistujat tuovat keskusteluun rationaalisten argumenttiansa lisäksi tunteensa, arvonsa ja kokemuksensa (Parekh 2006, ix, sit. Stokke & Lybaek 2018). Aidossa dialogissa olennaista on merkityksellisten vuorovaikutussuhteiden ja yhteistyön rakentaminen, ei kilpailu (Barrett 2013). Tavoitteena ei ole neuvoteltu kompromissi, vaan kaikkien osapuolten kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen ja sen myötä mahdollisesti saavutettu yhteisymmärrys. Aidon dialogin edellytys on, että osanottajien pitää olla avoimia muuttamaan omia näkemyksiään.

Käytän tässä tutkielmassa Stokken ja Lybækin määritelmän mukaista interkulttuurisen dialogin käsitettä. Tarkastelen tutkielmassani restoratiivisen oikeuden periaatteiden ja arvopohjan hyödyntämistä interkulttuurisessa työyhteisösovittelussa, joten valtasuhteiden sekä puhujien positioiden huomioiminen on olennaisen tärkeää aidon dialogin mahdollistamiseksi. Käytän käsitteitä interkulttuurinen vuorovaikutus ja interkulttuurinen konfliktinratkaisu tarkoittaen erilaisista kulttuuritaustoista olevien ihmisten välistä vuorovaikutusta ja konfliktinratkaisua yksilöiden tasolla. Päädyin interkulttuuriseen kulttuurienvälisen sijasta, koska kulttuurienvälinen voidaan ymmärtää painottavan eri kulttuuritaustoista olevien ihmisten välistä ryhmien tasolla.

3.3 Erilaisia konfliktityylejä

Stella Ting-Toomeyn (1994, 360) mukaan konflikti on ”koettu ja/tai todellinen arvojen, odotusten, prosessien tai tulosten yhteensopimattomuus kahden tai useamman osapuolen välillä liittyen konkreettisiin asioihin tai vuorovaikutussuhteisiin”. Ihmisten erilaisista tavoista lähestyä ja käsitellä konflikteja on julkaistu paljon tutkimuskirjallisuutta (ks. esim. Bisseling & Sobral 2011, Croucher 2011, Jabs 2005).

Tutkimuksessaan länsieurooppalaisten muslimien ja kristittyjen konfliktityyleistä Stephen Croucher (2011, 61-62) määrittelee konfliktityylin Oetzelin (1998) mukaan olevan yksilön tyyppillinen käyttäytymisen tai suhtautumisen kaava ja orientaatio konflikteissa. Erilaiset konfliktityylit Croucher jaottelee Blaken ja Moutonin (1964) mukaan (1) välttelevään, (2) kompromissihakuiseen, (3) dominoivaan, (4) integroivaan ja (5) uhrautuvaan. Välttelevän konfliktityylin omaava henkilö pyrkii kokonaan välttämään konfliktia ja sen käsittelyä. Kompromissinhaluinen henkilö pyrkii mahdollisimman nopeasti löytämään konfliktiin ratkaisun, jonka osapuolet voisivat hyväksyä tulemalla toisiaan vastaan vaatimuksissaan. Dominoiva konfliktityyli ilmenee omien intressien tavoitteluna muiden osapuolten etujen kustannuksella. Integroivassa konfliktityylissä keskeistä on yritys täyttää kaikkien konfliktin asianosaisten tarpeet parhaalla mahdollisella tavalla. Uhrautuvassa tyyliässä yksilö kieltää omat tarpeensa hyödyttääkseen muita. (Rahim 1983, ix, sit. Croucher 2011.)

Tämän tutkielman lähtökohtana on, että konfliktit ovat väistämättömiä, koska inhimillistä vuorovaikutusta leimaavat erilaiset intressit ja valtasuhteet, rajalliset resurssit sekä erilaiset kulttuuritaustat. Konflikti itsessään ei ole negatiivinen tai positiivinen, vaan neutraali oppimisen ja kehittymisen mahdollisuus. Konfliktin lopputulos voi olla positiivinen tai negatiivinen sen käsittelytavan onnistumisesta riippuen.

3.3.1 Kasvojen säilyttämisen merkitys konflikteissa

Konfliktityyliä kasvojen säilyttämisen ulottuvuus on kiinnostanut monia kulttuurienvälisten konfliktien tutkijoita (ks. esim. Oetzel, Garcia & Ting-Toomey 2008, Brew & Cairns 2004, Jabs 2005). Erving Goffman (1955) tunnetaan kasvojen käsitteestä tarkoittaen yhteisön jäsenen

ulospäin näkyvää minäkuvaa, hänen omaa tulkintaansa asemastaan vuorovaikutuksessa. Omia ja toisten kasvoja suojellaan tai haastetaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa erilaisin keinoin.

Stella Ting-Toomeyn (2005) kasvojen neuvottelemisen teorian (face-negotiation theory) mukaan kasvouhka (face concern) ja kasvotyö (facework) ovat keskeiset selittävät mekanismit interkulttuurisissa konflikteissa. Kasvojen käsite on läheisesti yhteydessä kohteliaisuuteen, ja Ting-Toomey kehittikin kasvojen neuvottelemisen teorian pitkälti Brownin ja Levinsonin (1987) kohteliaisuuden teorian pohjalta.

Kasvot ovat vuorovaikutuksessa ja erityisesti konfliktitilanteessa haavoittuva resurssi, koska omasta ja toisen käyttäytymisestä riippuen kasvoja voidaan uhata, ne voidaan menettää, säilyttää tai neuvotella uudelleen. Kasvojen käsite yhdistetään esimerkiksi kunnioitukseen, kunniaan, statukseen, maineeseen, uskottavuuteen, kyvykkyyteen ja luotettavuuteen. Kasvot vaikuttavat yhtä aikaa monella eri tasolla. Tunnetasolla kasvoihin liittyy läheisesti erityisesti ylpeyden ja häpeän tunteet. Toiminnan tasolla kasvotyön käsitteellä kuvataan ihmisen käyttäytymistä ja viestintästrategioita, joilla yksilö pyrkii säilyttämään kasvojaan sekä säilyttämään tai haastamaan toisen kasvoja. Kognitiivisella tasolla yksilö esimerkiksi laskelmoi vuorovaikutustilanteessa kuinka paljon omien ja toisen kasvojen säilyttämiseen panostaa. (Oetzel, Garcia & Ting-Toomey 2008, 384.)

Kasvojen neuvottelemisen teorian mukaan mahdollisia kasvouhkia on kolme: omat kasvot, toisen kasvot sekä yhteiset kasvot, jotka viittaavat molempien kasvoihin yhtäaikaaisesti tai velvollisuuden osapuolten keskinäisestä suhteesta. Konfliktitilanne luo vuorovaikutukseen epävarmuutta ja kyseenalaistaa jopa osapuolten identiteettejä, jolloin kasvouhkien sekä kasvotyön merkitys korostuvat. Konfliktin aikana kasvotyön avulla voidaan tähdätä esimerkiksi konfliktin ratkaisemiseen, pahentamiseen tai välttämiseen, toisen osapuolen aseman uhkaamiseen tai haastamiseen, oman julkikuvan suojelemiseen tai yhteisen sosiaalisen identiteetin säilyttämiseen. (emt. 2008, 384.)

Konfliktityyli on kasvutyöhön läheisesti liittyvä käsite (Ting-Toomey, 2005). Molempien käsitteiden avulla voidaan tarkastella yksilön käyttäytymistä ja viestintästrategioita konfliktitilanteessa. Konfliktityyli kuvaa yksilön orientoitumista ja käyttäytymisen kaavoja konfliktitilanteen aikana. Kasvotyön käsite sisältää erityisiä strategioita, joiden avulla yksilö pyrkii ylläpitämään positiivista julkikuvaansa ennen konfliktia, sen aikana ja sen jälkeen. (Oetzel et al. 2008, 384-385.)

Konfliktin aikana on monia mahdollisia kasvotöitä. Oetzel et al. (2008, 385) erittelivät tutkimuksessaan 11 eri kasvotyön strategiaa. Konfliktia välttäviä kasvotyön strategioita ovat periksi antaminen (toisen tahtoon taipuminen), teeskentely (ettei konfliktia ole) ja ratkaisun pyytäminen kolmannelta osapuolelta. Dominoivia strategioita ovat puolestaan tunteiden ilmaiseminen, avoin tai passiivinen aggressio, oman mielipiteen puolustaminen ja toisen taivutteleminen hyväksymään oma mielipide. Integroivia strategioita ovat oman käytöksen anteeksipyyttäminen, julkisen yhteenoton välttäminen hakeutumalla yksityiseen keskusteluun, rauhallisena pysyminen, molempia tyydyttävien yhteisten ratkaisujen etsiminen sekä kunnioittava kuunteleminen. (emt. 2008, 385.)

3.3.2 Kulttuuristen kategorioiden vaikutus konfliktityyleihin ja kasvotyön strategioihin

Interkulttuurisen viestinnän parantamiseksi ja konfliktinhallinnan tehostamiseksi eri konfliktityylejä ja konfliktikäyttäytymistä on tutkittu suhteessa eri kulttuurisiin kategorioihin ja tämän pohjalta tehty vertailua eri kulttuuristen ryhmien välillä. Useasti tutkimuksissa käytetty kulttuurinen kategoria on kansallisuus. Esimerksi Frances P. Brew ja David R. Cairns (2004) tutkivat englanninkielisiä australialaisia ja kiinalaistaustaisia yliopisto-opiskelijoita vertaillen heidän konfliktityylejään henkilösuhteisiin liittyvissä työpaikkakonflikteissa. Daan Bisseling ja Filipe Sobral (2011) vertailivat alankomaalaisten ja brasilialaisten työryhmien sisäisiä konflikteja sekä niiden vaikutusta työtyytyväisyyteen ja työryhmän työssä suoriutumiseen. Wasita Boonsathorn (2007) puolestaan tutki amerikkalaisten ja thaimaalaisten monikansallisissa yhtiöissä työskentelevien työntekijöiden konfliktityylejä vertaillen kansallisuuksien lisäksi sukupuolten sekä muiden kulttuureiden vaikutuspiirissä oleskelun perusteilla eroavaisuuksia ryhmien välillä. Kulttuuriryhmää määrittävänä kategoriana on käytetty myös uskontoa. Esimerkiksi jo aiemmassa luvussa mainittu Stephen Croucher (2011) keskittyi vertailemaan länsieurooppalaisten kristittyjen ja muslimien konfliktityylejä.

Interkulttuuristen konfliktien tutkimuksissa asetetaan usein (yleensä kansallisia tai etniseen taustaan perustuvia) kulttuuriryhmiä individualistinen-kollektiivinen -akselille. Usein tutkimuksissa on ennako-oletuksena, että individualistisiksi määritellyissä kulttuuriryhmissä painottuu dominoiva konfliktityyli ja vastaavasti kollektiivisiksi määritellyissä ryhmissä välttelevä

tai uhrautuva konfliktityyli. Tutkitut ryhmät ovat kuitenkin usein olleet joko korkeakouluopiskelijoita tai liike-elämän työntekijöitä. Lorelle Beth Jabs (2005) tutki Karamojan kylässä Ugandassa, miten kollektiiviseksi määritellyssä kulttuuriryhmässä konfliktityylit eroavat kyläläisten välillä käyttäen kulttuurisena kategoriana koulutustasoa, käytännössä lukutaitoa. Kyläläisten osoitettua merkittäviä eroja konfliktityyleissään lukutaitoisten ja lukutaidottomien ryhmien välillä Jabs esitti, ettei ainoa konfliktityyliin vaikuttava kulttuurinen kategoria ole etninen tausta tai kansallisuus, eikä kulttuuriryhmän sijoittumisesta individualistinen-kollektiivinen -akselille voi vetää ehdottomia johtopäätöksiä ryhmän jäsenten konfliktityyleistä. (Jabs 2005, 354.)

Tutkielmassani olen kiinnostunut interkulttuurisesta viestinnästä ja erilaisista konfliktityyleistä. Eri kulttuureihin liitetään erilaisia konfliktityylejä ja tyypillisiä kasvotyön strategioita. Niiden pohjalta pitää varoa luomasta stereotypioita. Tässä tutkielmassa lähtökohtana on yksilön kulttuurisen identiteetin moniulotteinen rakentuminen. Sen vuoksi ei voida olettaa, että yhden kategorian perusteella muodostettu kulttuurinen ryhmä, esimerkiksi suomalaiset, voisi olla kokonaan samanlainen konfliktityyliltään. Erilaiset konfliktityylit ja mahdolliset kasvotyön strategiat on kuitenkin syytä tiedostaa ja ottaa huomioon kulttuurienvälisessä viestinnässä ja erityisesti konfliktinratkaisussa.

4. RESTORATIIVINEN OIKEUS TYÖYHTEISÖSOVITTELUN VIITEKEHYKSENÄ

*”Peace is not absence of conflict,
it is the ability to handle conflict by peaceful means”*

Ronald Reagan

Howard Zehrin (2017) määritelmän mukaan restoratiivinen eli korjaava oikeus tarkoittaa ”prosessia, johon osallistuvat mahdollisuuksien mukaan kaikki konfliktin asianosaiset, ja jossa he yhdessä tunnistavat sekä käsittelevät konfliktin aiheuttamia vahinkoja, asianosaisten tarpeita ja velvollisuuksia eheytyäkseen ja korjatakseen asiat niin hyvin kuin mahdollista”. Tutkielmasani olen kiinnostunut restoratiiviseen oikeuteen perustuvasta työyhteisösovittelusta.

Restoratiivinen oikeus nojaa konfliktiteoreettiseen ajatteluun, jota edustivat esimerkiksi Georg Simmel ja Lewis Coser (ks. esim. Fitzi 2019; Joas&Knöbl 2009). Gregor Fitzin (2019, 73-78) mukaan Simmel (1989-2015, vol 11) esitti konfliktit välttämättöminä inhimillisen vuorovaikutuksen jatkuvuuden varmistajina. Ottaessaan osaa konfliktiin sosiaaliset toimijat ylläpitävät keskinäisiä suhteitaan. Suhteet olisivat vaarassa katketa kokonaan, mikäli osapuolet kieltäytyisivät taistelemasta toisiaan vastaan. Konflikti on joka tapauksessa ’yhdessä toimimista’, vaikka yhteiset intressit tai arvot puuttuisivat. Solidaarisuus tai konflikti ei pystyisi kumpikaan yksinään ylläpitämään kestäviä sosiaalisia suhteita, vaan yhteisöt sekä niiden jäsenten sosiaaliset suhteet kehittyvät rauhan ja konfliktin rytmikkäästi vuorotellessa. Kommunikaation jatkaminen konfliktista huolimatta mahdollistaa sen, että konflikti alkaa vähitellen muuttaa väkivaltaista perusluonnettaan kohti ritualisoituja ja organisoituja menettelytapoja. Kontrolloitujen konfliktien kehitys johtaa institutionaalisten rakenteiden muodostumiseen. Tällaisia ovat esimerkiksi tuomioistuinjärjestelmä ja sovittelu. Simmelin näkemys Fitzin (2019, 77) mukaan oli, että yksi ihmiskunnan historian suurimmista innovaatioista on sellaisen toiminnan viitekehys, joka johtaa kompromissin halusta neuvotteluun ja sopimukseen. Coser (1967 ix, sit. Joas&Knöbl 2009, 177-178) puolestaan esitti konflikteilla olevan usein erittäin positiivinen vaikutus yhteisöihin, koska ne voivat käynnistää oppimisprosesseja ja tarjota mahdollisuuksia uusien sääntöjen ja instituutioiden muodostumiseen. Elleivät yhteisöt salli ollenkaan konflikteja, ne eivät kykene oppimaan eivätkä pitkällä tähtäimellä selviytymään. Konfliktit estävät sosiaalisen järjestelmän paikalleen jähmettymistä luoden painetta kehittää innovaatioita ja luovia ratkaisuja. (emt. 2009, 177-178.)

Kuvaan tässä luvussa restoratiivisen oikeuden arvoja ja periaatteita, restoratiivista dialogia sekä työyhteisösovittelun prosessia määritellen aiempien tutkimusten pohjalta miten ne tässä tutkielmassa ymmärrän. Kokonaisuutena luku kuvaa työyhteisösovittelun ideaalityypin, joka ei kaikilta osin koskaan toteudu todellisuudessa, vaan toimii uuden mallin luomisen pohjana. Työyhteisösovittelun ideaalityyppi on siis prosessi, jossa toteutuvat kaikki tässä luvussa kuvaamani restoratiivisen oikeuden ja restoratiivisen dialogin arvot ja periaatteet.

4.1 Restoratiivisen oikeuden arvot ja periaatteet

Restoratiivisen oikeuden mukaan konflikti nähdään ensisijaisesti loukkauksena ihmisten välisissä suhteissa. Sovittelussa konfliktin osapuolet saavat luottamuksellisessa ja turvallisessa ympäristössä itse käsitellä ja ratkaista asiaansa. Ammattitaitoiset sovittelijat ohjaavat keskustelua, mutta eivät vaikuta sen sisältöön tai tee valmiita ratkaisuja. Sovittelussa käytävä keskustelu on molempia osapuolia kunnioittavaa. Osapuolet saavat keskustella tasaveroisina, kuulla toisiaan ja tulla kuulluiksi. Jokaisen näkemys ja kokemus nähdään yhtä arvokkaana. Osapuolilla on tilaisuus tuoda esiin ajatuksiaan, tunteitaan ja tarpeitaan. Sovittelun tavoitteena on integroida osapuolet tiiviisti takaisin konfliktin repimän yhteisön jäseniksi. (Ks. esim. Christie 1977, Iivari 2010, Elonheimo 2010, Ervasti 2001.)

Restoratiivisen oikeuden käsite viittaa sekä menettelytapaan että arvopohjaan. Restoratiivisen oikeuden sovellutuksia voidaan toteuttaa monissa eri konteksteissa. Suomessa tunnetuimpia kohdealueita ovat rikossovittelu, koulusovittelu ja työyhteisösovittelu. Kaikille niille on yhteistä, että konfliktin osapuolet nähdään aktiivisina oman asiansa asiantuntijoina, sovittelijat tasapainottavat asianosaisten valtasuhdetta, konflikti nähdään oppimismahdollisuutena ja tavoitteena on keskinäisen ymmärryksen lisääntyminen sekä kaikkien asianosaisten kuulluksi tuleminen. Tavoitteena on eheyttää konfliktin osapuolten välinen suhde konfliktia edeltäneelle tasolle. Tarkoituksena on vahvistaa yhteisön normeja moraalisen oppimisen kautta. Onnistuneen sovittelun jälkeen konfliktin osapuolten ei tarvitse pelätä tai hävetä toistensa kohtaamista eikä kantaa kaunaa toisilleen. (Elonheimo 2004, 179-182.)

Työyhteisösovittelun kannalta keskeisiä restoratiivisen oikeuden arvoja ja periaatteita ovat (1) turvallisuus, (2) osallisuus, (3) luottamuksellisuus, (4) asianosaisten oma asiantuntijuus, (5) kunnioitus, (6) tasa-arvo, (7) tunteiden käsittely, (8) tarpeiden käsittely, (9) vastuullisuus, (10)

hyvitys, (11) sitoutuminen, (12) oppiminen ja (13) yhteisöllisyys (ks. esim. Christie 1977, Elonheimo 2010, Pehrman 2012, Umbreit et al. 2007). Käytän näitä arvoja ja periaatteita tässä tutkielmassa ymmärrettyinä seuraavasti rakentaessani aiemman tutkimuksen ja tutkimusaineiston analyysin pohjalta interkulttuurisen restoratiivisen työyhteisösovittelun prosessia:

(1) Turvallisuus sovittelussa tarkoittaa ennen kaikkea osallistujien fyysisen turvallisuuden takaamista (Elonheimo 2010, 28). Tämä voidaan tehdä esimerkiksi istumajärjestelyillä varmistamalla, että jokaisella on milloin tahansa niin halutessaan turvallinen poistumistie tilasta. Neuvottelupöytä osapuolten välissä toimii myös turvallisuutta lisäävänä ”puskurina”, eikä pöydällä saa olla esineitä, joita joku voisi pikaistuksissaan heittää toista kohti. Turvallisuutta lisää myös asianosaisten ennakkovalmistelu, sovittelu ei saa aiheuttaa lisää vahinkoa kenellekään (Umbreit et al. 2007, 30-31). Sovittelija voi tavata konfliktin osapuolia ensin erikseen kertoakseen sovitteluprosessista ja sen pelisäännöistä, sekä antaakseen osapuolille mahdollisuuden purkaa konfliktin aiheuttamia tunnekuohuja. Hyvä ennakkovalmistelu vähentää asianosaisten jännitystä ja vapauttaa heidän energiaansa pohtimaan omia tavoitteitaan sovittelulle. (ks. esim. Elonheimo 2010, 54 ja 68.) Työyhteisösovittelussa turvallisuuteen liittyy myös puhumisen turvallisuus. Jos osapuolet ovat esimerkiksi esimies-alaissuhteessa toisiinsa nähden, heidän pitää etukäteen tietää voivatko puhua avoimesti vai voiko avoimuudesta olla jotain negatiivisia seuraamuksia, mikäli konfliktia ei saada sovittelussa ratkaistua.

(2) Osallisuus sovittelussa tarkoittaa asianosaisten omaa valtaansa suhteessa konfliktiinsa. Asianosaiset omistavat konfliktinsa (Christie 1977) ja he itse ratkaisevat kukin omalta osaltaan, miten haluavat sitä käsitellä, haluavatko he ratkaista sen ja millä tavalla. Osallisuus motivoi etsimään ratkaisuja ja oppimaan. Itse löydettyihin ratkaisuihin ja hyvityksen keinoihin sitoutuminen on tehokkaampaa kuin ulkoa päin annettuihin. (Elonheimo 2010, 28.)

(3) Luottamuksellisuus sovittelussa tarkoittaa, että sovitteluprosessin aikana käydyt keskustelut eivät ole julkisia ja sovittelijaa sitoo vaitiolovelvollisuus. Sovittelija ei voi esimerkiksi nostaa yhteisessä sovittelutapaamisessa keskusteluun erillistapaamisissa esiin nousseita asioita, ellei asianosainen ole sitä erikseen pyytänyt. Luottamuksellisuus asianosaisten välillä merkitsee myös sitä, että sovittelussa yhdessä päätetään, mitä prosessista ja sen lopputuloksesta avataan ulkopuolisille. Osapuolet eivät voi myöhemmin vedota tai käyttää toisiaan vastaan seikkoja, jotka ovat tulleet ilmi sovittelussa käytyjen keskustelujen aikana. Suomalaisen rikos- ja riita-asioiden sovittelun osalta luottamuksellisuuden periaatteesta säädetään sovittelulaissa (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 1015/2005).

(4) Konfliktin asianosaiset nähdään sovittelussa oman asiansa parhaina asiantuntijoina ja he ovat prosessin keskiössä kaiken aikaa. Jokainen saa kertoa oman näkemyksensä ja kokemuksensa kaikissa prosessin vaiheissa, sekä kuulla toistensa näkemykset ja kokemukset. Kuulluksi tuleminen lisää keskinäistä ymmärrystä ja auttaa yhteisten ratkaisujen löytämistä ja niihin sitoutumista. (Ks. esim. Christie 1977, Elonheimo 2010, Umbreit et al. 2007.)

(5) Kunnioitus sovittelussa tarkoittaa ennen kaikkea kunnioittavaa vuoropuhelua, asianosaisten kunnioitusta toisiaan ja prosessia kohtaan. Sovittelijan tehtävänsä on tarvittaessa puuttua loukkaavaan tai uhkaavaan käytökseen ja huolehtia, että jokainen saa riittävästi puheenvuoroja. (Umbreit et al. 2007, 31.) Sovittelijan on myös kunnioitettava asianosaisten tahtoa prosessin kulusta ja lopputuloksesta. Sovittelussa on keskeistä myös kaikkien asianosaisten yhtäläinen kunnioittaminen riippumatta heidän asemastaan ja mahdollisesti tekemistään virheistä. Vääriä tekoja ei hyväksytä, mutta ihmistä ei hylätä vaan hänet pyritään sovittelun avulla integroimaan jälleen tiiviisti konfliktin vaurioittaman yhteisön jäseneksi. (Elonheimo 2010, 28.)

(6) Sovittelussa kaikki asianosaiset nähdään tasa-arvoisina riippumatta heidän asemastaan suhteessa konfliktiin tai esimerkiksi työyhteisössä. Usein konfliktin osapuolten välillä vallitsee valtaepätasapaino. Toinen osapuoli saattaa olla toiminut väärin ja toinen olla loukkauksen uhri. Toinen saattaa työyhteisössä olla esimiesasemassa toiseen nähden. Sovittelijan tehtävä on tasapainottaa asianosaisten välinen valtasuhde niin, että he voivat kohdata ja keskustella tasa-arvoisina. (emt. 2010, 30; 53.)

(7) Sovittelussa on tärkeä luoda tilaa tunteiden käsittelylle. Konfliktit herättävät monenlaisia tunteita, esimerkiksi häpeää, kiukkua, turhautumista, pettymystä, turvallisuuden tunteen järkkymistä, pelkoa jne. Negatiiviset tunteet on saatava purettua, jotta konfliktin osapuolet ja heidän suhteensa voi eheytyä. Tunteiden purkaminen vapauttaa myös energian ratkaisujen etsimiseen. Onnistuneen sovittelun jälkeen osapuolten ei tarvitse tuntea enää häpeää eikä kaunaa. Se sijaan he voivat jatkaa elämäänsä parhaimmassa tapauksessa voimaantuneina siitä, että ovat itse saaneet ratkaistua konfliktinsa. (emt. 2010, 29; 53-54.)

(8) Konflikti ja sen käsittely herättää asianosaisissa erilaisia tarpeita, joita sovittelussa on tärkeä käsitellä. Käytännössä pohdittavana on, mitä kaikki asianosaiset kokevat tarvitsevansa ”eheytyäkseen ja korjatakseen asiat niin hyviksi kuin mahdollista” (Zehr & Mika 2017).

(9) Vastuullisuus sovittelussa on asianosaisten asiansa parhaina asiantuntijoina pitämisen ja osallisuuden kolikon toinen puoli. Siinä missä konfliktin osapuolella on itsellään valta päättää

asiansa käsittelystä, etenemisestä ja ratkaisusta, hänellä on myös vastuu samoista asioista. Vastuullisuus tarkoittaa myös vastuun kantamista tehdyistä virheistä ja konfliktin aiheuttamista vahingoista (Elonheimo 2010, 28).

(10) Hyvitys sovittelussa on läheisesti yhteydessä esimerkiksi vastuullisuuteen, sitoutumiseen, tarpeiden käsittelyyn sekä moraaliseen oppimiseen. Konfliktin aiheuttamien vahinkojen korjaaminen niin hyviksi kuin mahdollista edellyttää vahinkoa kärsineen osapuolen tarpeiden täyttämistä kokonaisvaltaisesti hänelle soveltuvan hyvityksen muodossa. (emt. 2010, 28.)

(11) Sovitteluprosessi voi keskeytyä syystä tai toisesta, mutta mikäli ratkaisuun päästään, asianosaisten on voitava sitoutua siihen. Osallisuus motivoi sitoutumiseen, itse tehtyihin ratkaisuihin on helpompaa sitoutua kuin ulkoa päin annettuihin. Jos sovittelussa konflikti on saatu ratkaistua ja siitä on laadittu sopimus, asianosaiset ja sovittelija voivat kokoontua seurantatapaamisissa arvioimaan yhdessä sovittujen asioiden toteutumista ja tekemään tarvittaessa muutoksia sopimukseen. Seurantatapaamiset lisäävät osaltaan sopimukseen sitoutumista. (ks esim. Elonheimo 2010.)

(12) Konflikti on kaikille asianosaisille oppimismahdollisuus. Sovittelussa yhteisön arvoja ja normeja arvioidaan ja vahvistetaan keskustelemalla konfliktiin johtaneista syistä sekä sen ratkaisemisen edellyttämistä toimenpiteistä. Keskustelu ja kunnioittava vuoropuhelu lisäävät asianosaisten keskinäistä ymmärrystä ja lisää oppimista paremmin kuin ulkoa päin tuleva saarnaaminen tai nuhtelu. (emt. 2010, 28-29.)

(13) Konflikti koettelee ja katkoo yhteisön sosiaalisia siteitä. Sovittelun yhtenä tärkeä tavoitteena on näiden siteiden ja yhteisön normien vahvistaminen. Yhteisöllisyyttä lisää, jos sovitteluprosessiin otetaan mukaan niitä henkilöitä, joihin konflikti on vaikuttanut. Sovittelun aikana he voivat tukea konfliktin osapuolia kestävien ratkaisujen löytämisessä. He voivat myös omalta osaltaan olla konfliktin ratkaisemisen jälkeen tukemassa ja seuraamassa sovittujen asioiden toteutumista. (emt. 2010, 29; 54.)

Jaottelu on keinotekoinen, mutta yhtä kaikki tarpeellinen analyysin ja aiemman tutkimuksen pohjalta rakennetun sovitteluprosessin selkeyttämiseksi. Monet kuvatut arvot ja periaatteet ovat sovittelun todellisuudessa päällekkäisiä, osin yhteen kietoutuneita ja toisiinsa vaikuttavia.

4.2 Restoratiivinen dialogi

Ennakkoluulot ja väärinkäsitykset vaikuttavat konfliktien syntyyn ja eskaloitumiseen, sekä vaikeuttavat konfliktien käsittelyä. Ennakkoluuloja ja väärinkäsityksiä puretaan restoratiivisessa sovittelussa kohtaamisen ja dialogin avulla. Kun asianosaiset saavat ilmaista itseään ja tuntevat, että heitä kuunnellaan, heidän keskinäinen ymmärryksensä paranee. (Elonheimo 2010, 53.)

Mark S. Umbreit, Robert B. Coates ja Betty Vos määrittivät artikkelissaan (2007, 23-41) restoratiivista dialogia. He kuvasivat restoratiivista dialogia moniulotteiseksi, näyttöön perustuvaa käytänteoriaksi (practice theory). Systemaattinen määritelmä voi toimia tukena päätöksentekijöille sekä käytännön työtä tekeville ja kehittäville. Restoratiivinen dialogi on restoratiivisen oikeuden muodoista kaikkein selkein ja käytetyin. Se on myös kestävästi perusteltu niin teoriassa, käytännössä kuin tutkimuksissa, jotka kaikki kehittyvät jatkuvasti vaikuttaen toinen toisiinsa.

Restoratiivista dialogia hyödyntävät konfliktinratkaisumenetelmät ovat saavuttaneet suosiota ympäri maailman. Yhdessä suosion syyksi on esitetty restoratiivisen oikeuden ideologian yhtymäkohtia moniin eri uskontoihin. Eri uskontoja tunnustavat ihmiset löytävät restoratiivisen oikeuden ideologiasta itselleen tuttuja arvoja ja teemoja, kuten esimerkiksi hyvitys, tasa-arvo, mahdollisuus anteeksipyyntöön ja anteeksianto, eheytyminen jne. Toisaalta on myös pohdittu, saavatko samat teemat uskontokuntiin kuulumattomat ihmiset epäluuloisiksi ja kuvittelemaan restoratiivisen oikeuden olevan jollain tavalla sukua uskonnollisille herätysliikkeille. Alkuperäiskansoilla ympäri maailman on havaittu myös olevan konfliktinratkaisun traditioita, joiden ominaispiirteet muistuttavat läheisesti restoratiivista dialogia. Tällaisia traditionaalisia menetelmiä, jotka painottavat konfliktinratkaisussa yhteisöllisyyttä, kunnioittavaa vuoropuhelua, vastuunottoa, hyvitystä, moraalista oppimista ja yhteisön lujittamista, on kuvattu esimerkiksi Afrikasta, Uudesta Seelannista ja Pohjois-Amerikasta. (Umbreit et al. 2007, 26-27; Christie 1977.)

Edellä esitetyn perusteella voi pohtia, voisiko restoratiivisen oikeuden ja restoratiivisen dialogin suosio johtua siitä, että se onnistuu tavoittamaan jotain syvästi inhimillistä, jopa universaalista? Restoratiivisen oikeuden keskeiset arvot ja teemat resonovat ehkä ihmisten perustavaa laatua olevien tarpeiden kanssa. Siksi voisi kuvitella toisistaan erillään eläneiden alkuperäiskansojen päätyneen kehittämään hyvin samankaltaisia menetelmiä yhteisöjensä jäsenten välisten

konfliktien ratkaisuun. Uskonnot vastaavat ihmisissä monesti osaltaan näihin samoihin sisäisiin tarpeisiin. Olennainen ero uskontoihin on kuitenkin restoratiivisen oikeuden ajatus osallisuudesta, toimijuudesta ja ihmisen roolista oman asiansa parhaana asiantuntijana sekä ratkaisujen tekijänä. Sovittelussa ratkaisu ei tule miltään ulkopuoliselta ”korkeammalta taholta” vaan ihmisiltä itseltään, jotka ovat oman konfliktinsa ”korkein taho”.

Restoratiivista dialogia hyödyntävät ohjelmat saattavat poiketa toisistaan toteutustapojensa ja tavoitteidensa osalta. Ne kaikki sisältävät kuitenkin käsityksen ominaispiirteistä, jotka luovat kontekstin, jonka puitteissa restoratiivinen dialogi voi tapahtua. Nämä ovat turvallinen ympäristö, kunnioittava vuorovaikutus sekä positiivinen energia. (Umbreit et al. 2007, 28-30.) Tässä tutkielmassa nämä ominaispiirteet ymmärretään seuraavasti:

Turvallinen ympäristö tarkoittaa restoratiivisessa dialogissa sekä ulkoista että sisäistä turvallisuutta ja turvallisuuden tunnetta. Sovittelijan tai sovittelijoiden on huolehdittava sovitteluun osallistuvien henkilöiden ehdottomasta turvallisuudesta. Käytännössä turvallisuutta voidaan varmistaa asianosaisten ennakkotapaamisilla ja -valmisteluilla, joissa asianosaiset saavat tietoa sovitteluprosessista ja sen tarjoamista mahdollisuuksista. Saamiensa tietojen pohjalta asianosaiset voivat alkaa pohtia omia henkilökohtaisia tavoitteitaan sovitteluprosessille, sekä päättää ovatko halukkaita sitoutumaan prosessiin ymmärtäen sen edellytykset. Ennakkotapaamisissa asianosaisilla on myös mahdollisuus purkaa päällimmäisiä tunnekuohujaan, jotta ne eivät aiheuta turvallisuusriskejä enää yhteisissä sovittelutapaamisissa. Ennakkotapaamisista ja osallistujien valmisteluista huolimatta sovittelijoiden on järjestettävä sovittelutila turvallisesti myös mahdollisten yllättävien tilanteiden varalta. Istumajärjestyksellä huolehditaan, että kaikilla on mahdollisuus turvalliseen tilasta poistumiseen milloin tahansa niin halutessaan. Lisäksi vältetään jättämästä esille mitään esineitä, joita joku voisi esimerkiksi kiukustuessaan heittää toisia kohti. Sovittelijoiden on myös tiedettävä, mistä tarvittaessa saavat tilanteeseen välittömästi apua. Niin ikään sovittelijoiden on puututtava keskusteluun, mikäli tarve vaatii. Sovitteluprosessiin sitoutuessaan asianosaiset ovat sitoutuneet myös kunnioittavaan vuoropuheluun, jolloin he tietävät sovittelijan puuttuvan tilanteeseen, jos keskustelun sävy alkaa olla lisäkonfliktia aiheuttavaa. Jos puheenvuoroissa tai muuten käyttäytymisellä aletaan uhkaamaan osallistujien turvallisuutta, on sovittelijan tehtävä keskeyttää koko tapaaminen. Kun turvallinen ympäristö on varmistettu, ilmapiiri on otollinen restoratiiviselle dialogille. (emt. 2007, 30-31.)

Ilman *kunnioittavaa vuorovaikutusta* mahdollisuudet sovittelun onnistumiselle ovat hyvin vähäiset. Sovittelijat osoittavat kunnioitusta asianosaisille valmistelemalla heitä prosessiin mahdollisimman hyvin ja kunnioittamalla heidän tahtoaan prosessin kuluessa. Asianosaiset sitoutuvat kunnioittamaan toisiaan sovittelussa kielenkäytöllään ja kuuntelemalla toistensa puheenvuoroja. Kunnioittavaan kuuntelemiseen voidaan luoda mahdollisuus esimerkiksi lupaamalla asianosaisille, että jokainen tulee varmasti saamaan riittävästi puheenvuoroja, jotta kokee tulleen kuulluksi. Lisäksi voidaan käyttää apuvälineitä, kuten esimerkiksi puhekapulaa. Sovittelija antaa kapulan vuorollaan jokaiselle ja yhteisestä sopimuksesta ainoastaan kapulan pitäjä saa kulloinkin puhua ja muut keskittyvät kuuntelemiseen. (emt. 2007, 31.)

Vaikeimmin määriteltävä ja siksi vaikeimmin havainnoitava restoratiivisen dialogin ominaispiirre on *positiivinen energia*. Siitä huolimatta onnistuneissa sovitteluissa tapahtuu jotain, mistä sovittelijat ja sovitteluihin osallistuneet puhuvat usein kohtaamisen energiana. Osallistujat saattavat kokea voimakasta yhteyttä toisiinsa ja prosessiin. Jotkut kuvaavat tätä kokemusta spirituaalisin termein, jotkut puhuvat energiakentästä, jotkut taas sanovat, että kokemusta ei voi kuvata sanoin sen perustavaa laatua olevan luonteen takia. Ilmiö on tuttu sovittelijoille ja monille sovitteluun osallistuneille eikä sitä siksi voi kieltää tai vähätellä. Toisaalta sitä ei silti voi edellyttää keneltäkään tai luvata etukäteen kenellekään. Restoratiivista dialogia tutkittaessa pitää kuitenkin pysyä avoimena osallistujien kokemuksille. (emt. 2007, 31-32.)

Umbreit, Coates ja Vos (2007, 32-39) määrittivät tutkimuksessaan edellä kuvattujen ominaispiirteiden lisäksi restoratiivisen dialogin mitattavissa olevia ulottuvuuksia, jotka siksi soveltuvat hyvin erilaisten ohjelmien kehittämiseen ja arviointiin. Työyhteisösovittelun kannalta keskeisiä ulottuvuuksia ovat (1) dialogiin valmistautuminen, (2) dialogin rakenne, (3) osallisten läsnäolo, (4) voimaantuminen, (5) sovittelijan kommunikaatio, (6) aiheutuneen vahingon korjaaminen ja (7) seuranta. Käytän näitä ulottuvuuksia tässä tutkielmassa ymmärrettyinä seuraavasti:

(1) Dialogiin valmistautuminen on tärkeää puitteiden luomiseksi onnistuneelle konfliktin ratkaisulle. Kuten aiemmissa luvuissa olen jo esittänyt, valmistautuminen mahdollistaa niin restoratiivisten arvojen kuin restoratiivisen dialogin toteutumisen. Sovitteluprosessi käynnistyy näissä valmistavissa tapaamisissa, kun asianosaiset saavat kertoa sovittelijalle näkemyksiään, purkaa tunnekuohujaan, kuulla sovittelun mahdollisuuksista ja alkaa pohtia omia tavoitteitaan. Sovittelijan tehtävänä on kuunnella, antaa tietoa ja varmistaa, että asianosaisten kohtaaminen voidaan toteuttaa turvallisesti. Sovittelija voi valmisteluvaiheessa myös alkaa selvittää liittykö

konfliktiin erilaisista kulttuuritaustoista johtuvia elementtejä (Umbreit & Coates, 1999). Valmisteluvaiheessa kaikesta perusteellisuudesta huolimatta on vältettävä liikavalmistautumista. Kohtaamista ja dialogia ei voi käsikirjoittaa etukäteen, ja usein juuri ennalta-arvaamattomuus ja yllättävät asiat saavat aikaan merkittäviä muutoksia osallistujissa. (Umbreit et al 2007, 32-33.)

(2) Dialogi voi rakentua sovittelussa tilanteesta ja olosuhteista riippuen eri tavoin. Joskus jos kasvatusten kohtaaminen ei ole jostain syystä mahdollista, sovittelu voidaan toteuttaa niin, että sovittelija tapaa osapuolia erikseen vuorotellen. Toisinaan jotain osapuolta voi sovittelussa edustaa hänen valtuuttamansa edustaja. Suora kohtaaminen kasvatusten on kuitenkin peruslähtökohta aina kun se on mahdollista, koska silloin osapuolilla on parhaat mahdollisuudet näkemystensä jakamiseen, kysymystensä käsittelemiseen ja ratkaisuvaihtoehtojen pohtimiseen yhdessä. (emt. 2007, 33.)

(3) Restoratiivisen oikeuden periaatteet painottavat kaikkien niiden henkilöiden kokoamista yhteen, joihin käsiteltävä konflikti on vaikuttanut. Konflikti itsessään saattaa olla kahden henkilön välinen, mutta se on saattanut merkittävästi vaikuttaa moneen muuhunkin ihmiseen. Näiden vaikutusten kuuleminen voi auttaa osapuolia hahmottamaan laajemmin konfliktinsa merkityksen ja motivoida heitä etsimään kestäviä ratkaisuja. Toisinaan konfliktin osapuoli saattaa tarvita tukihenkilön sovitteluun kyetäkseen kasvatusten kohtaamiseen ja dialogiin konfliktin toisen tai muiden osapuolten kanssa. (emt. 2007, 33.)

(4) Kaikki asianosaiset voivat kokea voimaantuneensa onnistuneen restoratiivisen dialogin myötä. Voimaantumisen tunnetta edistää osapuolten vapaaehtoinen osallistuminen prosessiin, kuulluksi tulemisen kokemus sekä tunne siitä, että on itse saanut vaikuttaa konfliktinsa käsitteelyyn ja ratkaisuun. (emt. 2007, 34.)

(5) Sovittelijan kommunikaatio on keskeinen tekijä restoratiivisessa sovittelussa. Valmisteluvaiheessa sovittelijalla on aktiivinen rooli tiedon jakajana, kuuntelijana ja osapuolten valmistelijana kohtaamista varten. Yhteisissä sovittelutapaamisissa sovittelija pyrkii antamaan osapuolille itselleen tilaa käsitellä ja ratkaista konfliktiaan. Sovittelija ei silti ole passiivinen, vaan pysyy taustalla valppaana ja valmiina tukemaan osapuolia heidän sitä tarvitessaan. Sovittelijan on oltava erinomainen kuuntelija. Hänen pitää pystyä sietämään hiljaisuutta ja antaa osapuolten reagoida toistensa kertomuksiin omaan tahtiinsa. Kuitenkin hänen pitää tunnistaa tilanteet, joissa osapuolet ovat jumissa eivätkä pääse eteenpäin ilman apua. (emt. 2007, 35.)

(6) Sovittelussa käsitellään aina konfliktin aiheuttamien vahinkojen korjaamista. Restoratiivisessa dialogissa osapuolet voivat tuoda esiin tarpeitaan ja ajatuksiaan tilanteen palauttamiseksi niin hyväksi kuin mahdollista. Ratkaisut eivät noudata mitään ennalta päätettyä muotoa, vaan ainoastaan osapuolten luovuus on rajana. Vahinkoja voidaan korjata konfliktista ja osapuolten tarpeista riippuen esimerkiksi anteeksipyyntöillä, käyttäytymiseen liittyvillä sopimuksilla tai konkreettisilla toimilla, pääasia on, että konfliktin molemmat tai kaikki asianosaiset kokevat sen tarkoituksenmukaiseksi ja oikeudenmukaiseksi. Restoratiivinen dialogi ei tarkoita, että konfliktin vaikutukset pystyttäisiin pyyhkimään pois tai mitätöimään. Sen sijaan konfliktin aiheuttamien vahinkojen korjaamisen miettiminen ja ratkaiseminen yhdessä voi auttaa osapuolia vastuullisuuteen, eheytymiseen ja voimaantumiseen. Silloin konflikti ei jää osapuolten mieliin aktiivisena traumana tai keskeneräisenä asiana, vaan elämäkokemuksena, josta he ovat selvinneet. (emt. 2007, 35-36.)

(7) Seurantadialogi voi olla tarpeen, jotta sovittelussa sovittujen asioiden toteutumista voidaan varmistaa ja tarvittaessa tukea. Mikäli sovitut asiat ovat toteutuneet, seurantatapaaminen mahdollistaa hyvän palautteen antamisen osapuolille, joka voi auttaa heitä voimaantumaan entisestään. (emt. 2007, 36.)

4.3 Työyhteisösovittelu

Suomessa työyhteisösovittelun uranuurtaja on Timo Pehrman, joka on tehnyt aiheesta väitöskirjansa. Tutkimuksen (Pehrman 2012) mukaan sovittelu soveltuu hyvin työyhteisöjen konfliktien ratkaisumenetelmäksi. Työyhteisösovittelu tarjoaa konfliktin osapuolille mahdollisuuden oppia monia asioita, kun he toimivat aktiivisina toimijoina konfliktinsa käsittelyssä ja ratkaisussa. Restoratiivinen oppiminen lisää osapuolten yhteistä ymmärrystä, vuorovaikutustaitoja ja työilmapiiri kehittyy paremmiksi ja asennoituminen oppimista kohtaan tulee myönteisemmäksi. Työyhteisösovittelu voi aktivoida uudenlaista ajattelua ja tarjota mahdollisuutta kehittyä työyhteisön jäsenenä.

Pehrmanin (2012, 23) mukaan työyhteisöissä ei ole vielä tarpeeksi osaamista eikä varhaisen puuttumisen menetelmiä konfliktien ehkäisyyn ja ratkaisuun. Toimenpide-ehdotuksina tutkimuksensa pohjalta Pehrman esittää esimerkiksi sovittelutaitojen valmennus- ja kouluttajakou-

lutusta, työyhteisösovittelun käynnistys- ja tukitoimenpiteitä sekä työyhteisösovittelun tutkimustoiminnan käynnistämistä (emt. 2012, 264). Pehrmanin tutkimus on toistaiseksi ainoa suomalainen restoratiivista työyhteisösovittelua koskeva tutkimus. Siinä konfliktien mahdollisista kulttuurisista ulottuvuuksista mainitaan muutamalla virkkeellä viitaten ”ulkomaalaisiin työntekijöihin” ja ”eri kulttuurien hyvin erilaisiin tapoihin tehdä työtä” (emt. 2012, 47). Analyysin tuloksissa mainitaan, ettei tutkimuskohteina olleissa konfliktitapauksissa esiintynyt juurikaan kulttuurista johtuvia tekijöitä (emt. 2012, 200), joten se selittää kulttuurisen näkökulman vähäistä käsittelyä. Suomalaisessa sovittelututkimuksessa on kuitenkin selkeä aukko. Tämä tutkielma ei pysty tuota aukkoa täyttämään, mutta antaa siihen kuitenkin oman panoksensa. Kansainvälisestäkin vertailtuna työyhteisösovittelua on tutkittu hyvin vähän sen suosioon ja laajaan levinneisyyteen nähden (Bollen & Euwema 2013, 329). Katelien Bollen ja Martin Euwema löysivät systemaattisessa työyhteisösovittelun kirjallisuuskatsauksessaan edellisen kahdenkymmenen vuoden ajalta yhteensä kolmetoista empiiristä tutkimusta, eikä niiden joukossa ollut yhtään kulttuurienvälistä työyhteisösovittelua koskevaa tutkimusta (emt. 2013, 349).

4.4 Työyhteisösovittelun prosessi

Konfliktien syyt voidaan tutkimusten perusteella jakaa kolmeen luokkaan, jotka ovat (1) yksilölliset ominaisuudet, (2) ihmissuhteisiin liittyvät tekijät ja (3) asiat. Yksilölliset ominaisuudet pitävät sisällään esimerkiksi luonteen, arvot, tavoitteet, päämäärät, stressin, vihan ja halun itsenäisyyteen. Ihmissuhteisiin liittyvät tekijät muodostavat suurimman ryhmän konflikteja aiheuttavista tekijöistä. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi toisten käyttäytymisen tunnistaminen, kommunikaatio, käyttäytyminen, rakenteelliset syyt sekä aikaisemmasta vuorovaikutuksesta johtuvat syyt. Konflikteja aiheuttavat asiat voivat olla esimerkiksi asioiden monimutkaisuus, monilukuisuus, epäselvyys, periaatteet, koko ja jaollisuus. (Wall & Callister 1995, ix, sit. Pehrman 2012, 46 mukaan.)

Örndahl (2008, ix, sit. Pehrman 2012, 47) on jaotellut työpaikkojen ristiriidat niiden syiden perusteella neljään kategoriaan. Ristiriidat voivat olla työhön, esimerkiksi resurssipulaan tai työvälineisiin liittyviä, sosiaalisia, kuten ihmisten keskinäiseen vuorovaikutukseen liittyviä, henkilökohtaisia, esimerkiksi jonkun vaikeaan elämäntilanteeseen tai ongelmiin liittyviä, tai kulttuurisia, kuten tapaan tehdä työtä, ymmärtää aikaa ja tilaa.

Ratkaisemattomat konfliktit työyhteisöissä aiheuttavat inhimillistä kärsimystä, kuten ahdistusta ja masennusta, sairauspoissaoloja, ennen aikaista eläköitymistä ja pahimmillaan jopa itsemurhia. Konfliktit voivat pitkittyessään heikentää työtyytyväisyyttä ja vaikuttaa työyhteisön suori-tuskykyyn ja tuloksiin. Konfliktien ratkaisu on siksi ehdottomasti kannattavaa, ja restoratiivi-nen työyhteisösovittelu on siihen yksi hyvin soveltuva menetelmä. (Pehrman 2012.)

Kuvaan seuraavaksi restoratiivisen työyhteisösovittelun prosessin vaiheistuksen Pehrmanin (2012) mukaillen. Analyysini johtopäätöksiä kuvatessani käytän prosessia runkona, johon pei-laan kulttuurienvälisen viestinnän sekä konfliktinratkaisun aiheuttamia haasteita, sekä restora-tiivisen oikeuden periaatteiden ja restoratiivisen dialogin tarjoamia mahdollisuuksia niiden sel-vittämiseen.

(1) **Sovitteluprosessin aloitus:** sovitteluprosessi alkaa, kun sovittelija saa sovittelualoitteen. Aloitteen voi tehdä konfliktin asianosainen, tai esimerkiksi työyhteisön esimies, luottamusmies, työsuojeluvaltuutettu tai työterveyshuollon edustaja. Aloitteen saatuaan sovittelija ottaa yh-teyttä konfliktin asianosaisiin ja kutsuu heidät sovitteluun valmisteleviin erillistapaamisiin. Tässä vaiheessa sovittelija selvittää myös, että hänen tiedossaan ovat kaikki henkilöt, joiden mukanaoloa konfliktin käsitteleminen ja ratkaiseminen edellyttävät.

(2) **Asianosaisia valmistelevat erillistapaamiset:** sovittelija tapaa erikseen kaikki konfliktin asianosaiset. Sovittelija kertoo sovitteluprosessista ja sen tarjoamista mahdollisuuksista, ja asi-anosaiset saavat ottaa kantaa ovatko he halukkaita osallistumaan prosessiin. Jos joku ehdotto-masti kieltäytyy yrittämästä sovittelua, sitä ei kannata aloittaa. Avoin konfliktin käsittely ja kestävien ratkaisujen löytyminen on miltei mahdotonta, jos joku on mukana pakotettuna. Jos joku on alkuvaiheessa niin ahdistunut konfliktista, että suhtautuu ajatukseen sovittelusta epäil-len ja negatiivisesti, sovittelija voi motivoida häntä näkemään prosessin tarjoamia mahdolli-suuksia ja antaa tarvittaessa lisää aikaa miettimiselle, miten asianosaisen itse haluaisi konflikti-aan käsiteltävän. Joskus asianosainen voi pelätä toisen osapuolen kohtaamista tai olla hyvin ahdistunut tulevasta kohtaamisesta. Sovittelija voi yhdessä asianosaisen kanssa silloin miettiä, auttaisiko häntä tukihenkilön mukaan ottaminen yhteiseen sovittelutapaamiseen.

Erillistapaamisissa sovittelija rohkaisee asianosaisia kertomaan oman tarinansa, oman henkilö-kohtaisen kokemuksensa konfliktista. Sovittelija kuuntelee, ei tutki, tuomitse tai hae omaa to-tuuttaan. Tarkoituksena on luoda turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri, joka luo tilaa tule-van yhteisen sovittelutapaamisen kunnioittavalle vuoropuhelulle. Sovittelija selvittää asianosai-sille erillistapaamisissa sovittelun pelisääntöjä: turvallisuutta, kunnioittavaa vuoropuhelua ja

kaikkien asianosaisten tasa-arvoa konfliktin käsittelyssä. Asianosaiset saavat jo mielessään alkaa valmistautua kuuntelemaan toistensa henkilökohtaiset näkemykset ja kokemukset konfliktista sekä miettimään omia alustavia tavoitteitaan sovitteluprosessille. Sovittelija auttaa tässä esittämällä aktivoivia ja avoimia kysymyksiä.

Sovittelijan pitää erillistapaamisissa myös arvioida, onko joku asianosainen niin traumatisoitu konfliktista, ettei pelkkä sovitteluprosessi ole ehkä riittävä tuki hänen eheytymiselleen ja voimaantumiselleen. Tarvittaessa sovittelija suosittelee asianosaisille tueksi heidän tarpeitaan vastaavia muita auttavia tahoja ja tukipalveluita.

(3) Yhteinen sovittelutapaaminen tai -tapaamiset: kaikki konfliktin asianosaiset kokoontuvat yhdessä sovittelijan kanssa saman pöydän ääreen. Sovittelupöydän ääressä jokainen saa keskeytyksettä kertoa oman tarinansa, tällä kertaa niin, että konfliktin toinen tai muut osapuolet kuuntelevat. Sovittelijan tehtävä on jakaa puheenvuoroja ja esittää tarvittaessa asian käsittelyä edistäviä kysymyksiä, mutta muuten hän pysyy taustalla antaen asianosaisille tilaa itse käsitellä asiaansa. Asianosaisia rohkaistaan tuomaan esiin tunteitaan ja tarpeitaan, jotta keskinäinen ymmärrys voi kasvaa.

Mikäli osapuolet löytävät kaikkia tyydyttävän ratkaisun, sovittelija kirjaa sen sopimukseen, jonka asianosaiset allekirjoittavat. Sovittelija kirjaa sopimukseen mahdollisimman yksityiskohtaisesti ne asiat, jotka asianosaiset haluavat siihen kirjattavan. Sopimukseen on tärkeä kirjata ainakin kaikki konkreettiset toimenpiteet, joista osapuolet ovat sopineet ja joihin he ovat valmiita sitoutumaan. Lisäksi sopimukseen kirjataan, mitä lopputuloksen tiedottamisesta ja seurannasta on sovittu.

Ratkaisua ei välttämättä löydy ensimmäisellä tapaamisella ja osapuolet voivat haluta miettimisaikaa. Tarvittaessa voidaan sopia uusi aika, jolloin keskustelua ja ratkaisun etsimistä jatketaan.

(4) Lopputuloksesta tiedottaminen: sopimukseen kirjataan, miten ja kenelle sovittelun lopputuloksesta tiedotetaan. Konflikti on voinut vaikuttaa laajalti työyhteisössä. Samoin konfliktin ratkaisulla ja sovituilla toimenpiteillä on vaikutuksia todennäköisesti muihinkin kuin konfliktin varsinaisiin osapuoliin. Sen vuoksi on tärkeää, että sovittelun lopputuloksesta tiedotetaan tarvittavia henkilöitä.

(5) Seuranta: sovittuja asioiden toteutumista on tärkeä myös seurata, näin asianosaiset saavat tukea prosessin loppuun asti. Sopimukseen kirjataan seurantatapaamisen ajankohta. Seuranta

motivoi asianosaisia sitoutumaan sovittuihin asioihin. Seurantatapaamisessa keskustellaan sovittelun vaikutuksista ja sopimuksen toteutumisesta. Osapuolten niin halutessa voidaan sopia vielä jostain uusista toimenpiteistä, jos he ovat havainneet sellaisia tarpeellisiksi. Seurantatapaamisia voidaan tarvittaessa järjestää useampia.

5. TUTKIMUSASETELMA

”It always seems impossible until it’s done.”

Nelson Mandela

Tutkielmassa etsin vastausta kysymykseen: **”Miten interkulttuurista vuorovaikutusta voidaan edistää restoratiivisen oikeuden periaattein toteutetussa työyhteisösovittelussa kulttuurisesti monimuotoisissa työyhteisöissä?”**

5.1 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistonani käytin kansainvälisiä työyhteisösovittelun, interkulttuurisen viestinnän ja sovittelun tutkimuksia. Jaoin tutkimusaineistoni kahteen osaan niiden tutkimuskohteiden mukaan. Ensimmäisestä ryhmästä (Aineisto A) etsin interkulttuurisen viestinnän, vuorovaikutuksen ja konfliktinratkaisun haasteita ja ongelmia, sekä toisesta ryhmästä (Aineisto B) niiden ratkaisemiseksi esitettyjä keinoja. Näitä asioita tarkastelin restoratiivisen oikeuden arvojen ja periaatteiden läpi. Tavoitteenani oli kirjoittaa auki restoratiivisen interkulttuurisen työyhteisösovittelun prosessi.

Kuvaan seuraavaksi lyhyesti interkulttuurista kommunikaatiota ja konflikteja käsittelevät tutkimusartikkelit, aineiston A. Aineisto koostuu yhteensä kuudestatoista tutkimusartikkelista. Analyysikysymykseni tälle aineistolle oli: **”Mitä haasteita ja ongelmia interkulttuurisessa kommunikaatiossa ja vuorovaikutuksessa esiintyy?”** Kunkin artikkelin julkaisutietojen perässä on koodi A1-A16, joita käytän analyysiluvussa viittaamaan aineistosta tekemiini havaintoihin.

Garcia, A. C. (2013). Mediation talk in cross cultural perspective: The contribution of conversation analysis. *China Media Research* 9(4)2013, 85-101. **A1**

Garcian mukaan tämän päivän globalisoituvassa maailmassa on ensiarvoisen tärkeää ymmärtää, miten kieli ja kulttuurierot vaikuttavat konflikteihin ja konfliktien ratkaisuun. Garcian mukaan tutkimalla vuorovaikutuksen jäsentymisen yhteneväisyyksiä ja eroja, keskustelunanalyysi lisää ymmärrystä siitä, miten kieli- ja kulttuurierot vaikuttavat sovittelussa. Garcia kuvaa artikkelissa aiemman tutkimuksen kirjallisuuskatsauksen avulla kulttuurierojen vaikutuksia vuorovaikutusprosessiin sekä konfliktien kehittymiseen ja ratkaisuun, sekä keskustelunanalyysin mahdollisuuksia tunnistaa ja tutkia kulttuurien välisessä sovittelussa tapahtuvaa vuorovaikutusta. Tutkimus käsittelee myös tavallisten sovittelukäytäntöjen vaikutuksia intersubjektiviin ymmärryksen saavuttamiseen. Lopuksi Garcia esittää joukon ehdotuksia, joita huomioimalla kulttuurien välisessä sovittelussa voi vähentää konfliktin lisääntymistä ja lisätä intersubjektiviin ymmärryksen saavuttamista. Tutkimuksen keskeinen tulos oli, että intersubjektiviin ymmärryksen lisääminen olisi nostettava sovittelun keskeiseksi tavoitteeksi ja toimintaperiaatteeksi.

Mollov, B., & Lavie, C. (2001). Culture, dialogue, and perception change in the Israeli-Palestinian conflict. *International Journal of Conflict Management*. **A2**

Tutkimuksessa selvitetään kulttuurienvälisen dialogin mahdollisuuksia rauhanrakentamisen välineenä keskittyen erityisesti Israelin ja Palestiinan väliseen konfliktiin. Tutkimuksessa hyödynnetään poikkitieteellistä viitekehystä sekä kyselytutkimusaineistoa. Tutkimuksen perusteella näyttää, että uskonnollisuuteen perustuvassa dialogissa on mahdollisuuksia konfliktin osapuolten yhteisen ymmärryksen lisäämiseen.

Croucher, S. M., Holody, K. J., Hicks, M. V., Oommen, D., & DeMaris, A. (2011). An examination of conflict style preferences in India. *International Journal of Conflict Management*. **A3**

Tutkimuksessa tarkastellaan konfliktityylejä Intiassa sekä selvitetään useiden demografisten tekijöiden vaikutusta konfliktityyleihin. Tutkimusaineisto kerättiin kyselytutkimuksen avulla Intiassa asuvilta hinduilta ja muslimeilta. Tutkimuksen tulosten perusteella hindujen ja muslimien konfliktityylit erosivat toisistaan. Konfliktityyliä voimakkaimmin tutkimuksen perusteella ennustaa ikä ja sukupuoli sekä hindujen että muslimien parissa.

Abdul Cader, A. (2017). Islamic principles of conflict management: A model for human resource management. *International Journal of Cross Cultural Management*. **A4**

Tutkimus selvittää ja analysoi islamilaisia periaatteita, jotka ohjaavat konfliktinhallintaa islamilaisen henkilöstöhallinnon kontekstissa. Lisäksi tutkimus avaa uusia oivalluksia konfliktinhallinnan teoreettiseen kehittämiseen islamilaisen henkilöstöhallinnon näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää konfliktinhallinnan malli islamilaisiin työyhteisöihin.

Oetzel, J., Garcia, A. J., & Ting-Toomey, S. (2008). An analysis of the relationships among face concerns and facework behaviors in perceived conflict situations: A four-culture investigation. *International Journal of Conflict Management*. **A5**

Tutkimuksessa tarkasteltiin kasvovouhkien ja kasvotyön strategioiden suhteita konfliktitilanteissa. Tutkimusaineisto kerättiin kyselytutkimuksen avulla Kiinassa, Japanissa, Saksassa ja Yhdysvalloissa. Tutkimuksessa vertailtiin myös eri maiden tuloksia. Tulosten mukaan kasvovouhkien ja kasvotyön strategioiden suhteet konfliktitilanteissa ovat suurelta osin samanlaisia eri kulttuureissa.

Bisseling, D., & Sobral, F. (2011). A cross-cultural comparison of intragroup conflict in The Netherlands and Brazil. *International Journal of Conflict Management*. **A6**

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää ja vertailla työryhmän sisäisten emotionaalisten sekä työtehtäviin liittyvien konfliktien vaikutuksia työryhmien suorituskyykyyn ja työtyytyväisyyteen työyhteisöissä Brasiliassa ja Alankomaissa. Tutkimusaineisto kerättiin kyselytutkimuksella ja haastatteluilla. Tutkimuksen tulosten mukaan erityyppiset konfliktit vaikuttavat voimakkaammin työryhmän suorituskyykyyn ja työtyytyväisyyteen Brasiliassa kuin Alankomaissa.

Boonsathorn, W. (2007). Understanding conflict management styles of Thais and Americans in multinational corporations in Thailand. *International Journal of Conflict Management*. **A7**

Tutkimus selvittää thaimaalaisten ja amerikkalaisten työntekijöiden konfliktityylejä monikansallisessa yrityksessä Thaimaassa. Syntyperän lisäksi tarkastellaan konfliktityylien eroja suku-

puolen ja muiden kulttuurien vaikutuspiirissä asumisen keston mukaan. Tutkimusaineisto kerättiin kyselytutkimuksena. Tutkimuksen tulosten perusteella syntyperällä ja muiden kulttuurien vaikutuspiirissä asumisella on vaikutusta konfliktityyliin.

Croucher, S. (2011). Muslim and Christian conflict styles in Western Europe. *International Journal of Conflict Management*. **A8**

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kansallisen ja uskonnollisen identifikaation vaikutusta konfliktityyleihin Länsi-Euroopassa asuvien kristittyjen ja muslimien parissa. Tutkimusaineisto kerättiin kyselytutkimuksena. Tutkimuksen tulosten mukaan kansallisella ja uskonnollisella identifikaatiolla on merkittävä vaikutus konfliktityyleihin.

Brew, F. P., & Cairns, D. R. (2004). Styles of managing interpersonal workplace conflict in relation to status and face concern: A study with anglos and Chinese. *International Journal of Conflict Management*. **A9**

Tutkimuksen tarkoituksena on testata Stella Ting-Toomeyn kasvojen neuvottelemisen teoriaa, jonka mukaan konfliktityyli on läheisesti yhteydessä kasvojen neuvottelemisen tarpeeseen, joka vaihtelee eri kulttuureissa. Tutkimus toteutettiin työssäkäyvien australialaisten ja kiinalaisten yliopisto-opiskelijoiden parissa kyselytutkimuksen avulla. Tutkimuksessa vertailtiin konfliktityylejä ja kasvovouhkia syntyperän lisäksi työelämän aseman mukaan. Tutkimuksen tulosten mukaan australialaisten ja kiinalaisten konfliktityyleissä on eroja, mutta syntyperän lisäksi asema työelämässä vaikuttaa konfliktityyliin.

Jabs, L. B. (2005). Collectivism and conflict: conflict response styles in Karamoja, Uganda. *The International Journal of Conflict Management*. **A10**

Tutkimus lähti liikkeelle huomiosta, että suuri osa aiemmasta tutkimuksesta liittyen konfliktityyleihin kollektiivisissa yhteisöissä on tehty kvantitatiivisilla tutkimusmenetelmillä. Jabs tutki kollektiivisena pidettyä yhteisöä laadullisin menetelmin ja löysi selvän eron konfliktityyleissä saman yhteisön lukutaitoisten ja lukutaidottomien välillä. Tutkimuksen perusteella vaikutti, että

konfliktityyliin vaikuttavat muutkin tekijät kuin asuminen kollektiiviseksi miellettyssä yhteisössä.

Garcia, A.C. (2010). The role of interactional competence in mediation. *Conflict Resolution Quarterly*. **A11**

Tutkimuksessa analysoidaan sovitteluistunnon vuorovaikutusta. Tutkimus toteutettiin tapaus-tutkimuksena yhdestä sovitteluistunnosta. Tutkimus tarkastelee erityisesti vuorovaikutustekniikoita konfliktin osapuolten avauspuheenvuoroissa. Lisäksi pohditaan osapuolten vuorovaikutustaitojen relevanssia sovittelijan keinoihin tasapainottaa tehokkaasti osapuolten valtasuhteita.

Albrecht, B. (2010). Multicultural Challenges for Restorative Justice: Mediators' Experiences from Norway and Finland. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 11:1, 3-24. **A12**

Tutkimus käsittelee restoratiivisen sovittelun soveltumista eri kulttuuritaustoista tulevien ihmisten välisten konfliktien ratkaisuun keskittyen erityisesti maahanmuuttaja- ja pakolaistautisiin Norjassa tai Suomessa asuviin etnisten vähemmistöjen edustajiin. Tutkimuksen aineisto kerättiin tapaus-tutkimuksina sekä sovittelijoita ja sovittelun ammattihenkilöitä haastattele-malla. Tutkimuksen tulosten mukaan kulttuurienvälinen restoratiivinen sovittelu soveltuu hel-pommin joidenkin tiettyjen etnisten vähemmistöjen sovitteluihin kuin joidenkin muiden, ja asettaa haasteita asianosaisten lisäksi myös sovittelijoille. Tulosten pohjalta suositeltiin asian-osaisten hyvää ennakkovalmistelua sovitteluun.

Friedman, V. J., & Antal, A. B. (2005). Negotiating reality a theory of action approach to in-tercultural competence. *Management Learning*. **A13**

Tutkimus kritisoi kansainvälisten johtamistutkimusten tapaa jäsentää konfliktia ongelmana kulttuurisesti monimutkaisten ihmisten vuorovaikutuksessa kulttuurisesti monimutkaisissa ti-lanteissa. Tutkimus näkee konfliktin oppimismahdollisuutena ja tarjoaa erilaisen, 'todellisuu-den neuvottelemisen' lähestymistavan kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. 'Todellisuuden neuvottelu' perustuu toimintatutkimuksen ja identiteettiin perustuvan konfliktin

käsitteisiin sekä aiempaan tutkimukseen sosiologian, johtamisen, psykologian ja konfliktintutkimuksen aloilta.

Vasilyeva, A. L. (2017). Practices of topic and dialogue activity management in dispute mediation. *Discourse Studies*. **A14**

Tutkimus selvittää sovittelijan keinoja saada asiasta pois kulkeutunut keskustelu sovittelussa takaisin raiteilleen. Tutkimusaineisto koostuu 18 nauhoitetusta sovitteluistunnosta, joita analysoitiin keskustelunanalyysin avulla. Aineistosta selvitetään lisäksi sovittelijoiden interventioita kasvojen ja kasvotyön käsitteiden käsitteitä käyttämällä.

Abu-Nimer, M. (2001). Conflict resolution, culture, and religion: Toward a training model of interreligious peacebuilding. *Journal of Peace Research*. **A15**

Tutkimus lähtee liikkeelle ajatuksesta, että uskonnolla on vaikutusta niin konfliktin syihin, dynamiikkaan kuin ratkaisemiseenkin. Tutkimuksessa kehitetään koulutusmalli, jota voi hyödyntää uskonnollisesti monimuotoisessa konfliktinratkaisussa sekä rauhanvälityksessä. Malli luotiin aiemman tutkimuksen, työpajojen ja haastattelujen pohjalta.

Stokoe, E., & Sikveland, R. (2016). Formulating solutions in mediation. *Journal of Pragmatics*. **A16**

Tutkimuksessa tarkastellaan sovittelijoiden ilmaisemia konfliktin asianosaisten puheenvuorojen formulaatioita eli yhteenvetoja. Tutkimusaineistona on 30 nauhoitettua naapuruussovitteluistuntoa, joita analysoidaan keskustelunanalyysin avulla. Tutkimuksen tulosten mukaan sovittelijat käyttävät asiakkaiden puheenvuoroista kokoamiaan yhteenvetoja sekä ratkaisukeskeisiä kysymyksiä auttaakseen konfliktin asianosaisia löytämään yhteistä maaperää ja etenemään kohti ratkaisuja.

Seuraavaksi lyhyt kuvaus interkulttuurisen kommunikaation ja konfliktinratkaisun edistämistä käsittelevistä artikkeleista, aineistosta B. Aineisto koostuu yhteensä viidestä tutkimusartikkelista. Analyysikysymykseni tälle aineistolle oli: ”**Millä keinoilla interkulttuurisen kommunikaation ongelmia on yritetty ratkaista?**” Olen merkinnyt artikkeilien julkaisutietojen perään koodin B1-B5, joilla viitataan analyysiluvussa kyseisistä artikkeleista tekemiini havaintoihin.

Vasilyeva, A. L. (2017). Practices of topic and dialogue activity management in dispute mediation. *Discourse Studies*. **B1**

Tutkimus selvittää sovittelijan keinoja saada asiasta pois kulkeutunut keskustelu sovittelussa takaisin raiteilleen. Tutkimusaineisto koostuu 18 nauhoitetusta sovitteluistunnosta, joita analysoitiin keskusteluanalyysin avulla. Aineistosta selvitetään lisäksi sovittelijoiden interventioita kasvojen ja kasvotyön käsitteiden käsitteitä käyttämällä.

Garcia, A. C. (2013). Mediation talk in cross cultural perspective: The contribution of conversation analysis. *China Media Research* 9(4)2013, 85-101. **B2**

Garcian mukaan tämän päivän globalisoituvassa maailmassa on ensiarvoisen tärkeää ymmärtää, miten kieli ja kulttuurierot vaikuttavat konflikteihin ja konfliktien ratkaisuun. Garcian mukaan tutkimalla vuorovaikutuksen jäsentymisen yhteneväisyyksiä ja eroja, keskusteluanalyysi lisää ymmärrystä siitä, miten kieli- ja kulttuurierot vaikuttavat sovittelussa. Garcia kuvaa artikkelissa aiemman tutkimuksen kirjallisuuskatsauksen avulla kulttuurierojen vaikutuksia vuorovaikutusprosessiin sekä konfliktien kehittymiseen ja ratkaisuun, sekä keskusteluanalyysin mahdollisuuksia tunnistaa ja tutkia kulttuurien välisessä sovittelussa tapahtuvaa vuorovaikutusta. Garcia käsittelee myös tavallisten sovittelukäytäntöjen vaikutuksia intersubjektiiivisen ymmärryksen saavuttamiseen. Lopuksi Garcia esittää joukon ehdotuksia, joita huomioimalla kulttuurien välisessä sovittelussa voi vähentää konfliktin lisääntymistä ja lisätä intersubjektiiivisen ymmärryksen saavuttamista. Tutkimuksen keskeinen tulos oli, että intersubjektiiivisen ymmärryksen lisääminen olisi nostettava sovittelun keskeiseksi tavoitteeksi ja toimintaperiaatteeksi.

Friedman, V. J., & Antal, A. B. (2005). Negotiating reality a theory of action approach to intercultural competence. *Management Learning*. **B3**

Tutkimus kritisoi kansainvälisten johtamistutkimusten tapaa jäsentää konfliktia ongelmana kulttuurisesti monimutkaisten ihmisten vuorovaikutuksessa kulttuurisesti monimutkaisissa tilanteissa. Tutkimus näkee konfliktin oppimismahdollisuutena ja tarjoaa erilaisen, 'todellisuuden neuvottelemisen' lähestymistavan kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. 'Todellisuuden neuvottelu' perustuu toimintatutkimuksen ja identiteettiin perustuvan konfliktin käsitteisiin sekä aiempaan tutkimukseen sosiologian, johtamisen, psykologian ja konfliktintutkimuksen aloilta.

Abu-Nimer, M. (2001). Conflict resolution, culture, and religion: Toward a training model of interreligious peacebuilding. *Journal of Peace Research*. **B4**

Tutkimus lähtee liikkeelle ajatuksesta, että uskonnolla on vaikutusta niin konfliktin syihin, dynamiikkaan kuin ratkaisemiseenkin. Tutkimuksessa kehitetään koulutusmalli, jota voi hyödyntää uskonnollisesti monimuotoisessa konfliktinratkaisussa sekä rauhanvälityksessä. Malli luotiin aiemman tutkimuksen, työpajojen ja haastattelujen pohjalta.

Stokoe, E., & Sikveland, R. (2016). Formulating solutions in mediation. *Journal of Pragmatics*. **B5**

Tutkimuksessa tarkastellaan sovittelijoiden ilmaisemia konfliktin asianosaisten puheenvuorojen formulaatioita eli yhteenvetoja. Tutkimusaineistona on 30 nauhoitettua naapuruussovitte-
luistuntoa, joita analysoidaan keskusteluanalyysin avulla. Tutkimuksen tulosten mukaan sovittelijat käyttävät asiakkaiden puheenvuoroista kokoamiaan yhteenvetoja sekä ratkaisukeskeisiä kysymyksiä auttaakseen konfliktin asianosaisia löytämään yhteistä maaperää ja etenemään kohti ratkaisuja.

5.2 Tutkimusprosessin lähtökohdat

Tutkielmani tavoitteena on selvittää, miten interkulttuurista viestintää voidaan edistää restoratiivisen oikeuden periaattein toteutetussa työyhteisösovittelussa kulttuurisesti monimuotoisissa työyhteisöissä. Kiinnostukseni kohteena oleva ilmiö on interkulttuurisen vuorovaikutuksen haasteet konfliktinratkaisussa, ja restoratiivisen sovittelun hyödyntäminen näiden haasteiden käsittelyyn.

Tämän tutkielman tutkimusprosessi on ollut erittäin haastava. Uskon, että olisin voinut päästä helpommalla valitsemalla aiheen, jota olisin voinut tutkia esimerkiksi tiettyä kohderyhmää haastatteleamalla tai tekemällä heille kyselytutkimuksen. Sen sijaan lähdin liikkeelle itseäni vaavasta mysteeristä, johon halusin tutkimuksen keinoin saada selvyyttä. Olen työskennellyt restoratiivista dialogia hyödyntävän lakisääteisen rikossovittelun parissa yli kymmenen vuoden ajan, yksityiselämässä puolestaan olen naimisissa tansanialaisen miehen kanssa ja toimimme sijaisvanhempina aasialaispojalle sekä uusperheen vanhempina kolmelle suomalaistytölle. Olen käytännössä nähnyt työssäni lukuisia kertoja, miten restoratiivisia periaatteita noudattava sovittelu saa vihaiset, epäilevät ihmiset ensin ymmärtämään toisiaan ja sen jälkeen löytämään molempia tyydyttävän ratkaisun konfliktiinsa. Lisäksi olen kiinnittänyt huomiota niin työssäni kuin myös kotona, että erilaiset kulttuuritaustat aiheuttavat värintulkintoja ja väärinymmärryksiä, sekä tuovat haasteita konfliktien käsittelyyn ja ratkaisuun. Halusin selvittää, onko restoratiivisen oikeuden periaatteita noudattavilla menetelmillä mahdollisuus saada myös eri kulttuuritaustoista tulevat ihmiset ymmärtämään toisiaan ja löytämään ratkaisuja konflikteihinsa. Konteksti voisi periaatteessa olla mikä tahansa, esimerkiksi perhe, koulu tai rikoksen osapuolet. Päädyin työyhteisösovitteluun, koska se on minulle vierain sovittelun konteksti ja halusin oppia siitä lisää. Lisäksi kansainvälistyvässä Suomessa samoin kuin globalisoituvassa maailmassa aihe on varsin ajankohtainen.

Inspiroiduin Pertti Alasuutarin (1989, 14) esittämästä ajatuksesta alun perin C. Wright Millsin lanseeraamasta termistä sosiologinen mielikuvitus: ”Sosiologisella mielikuvituksella tarkoitan tässä yhteydessä rationaalisten päätelmien tekemistä mysteereistä, jotka liittyvät ihmisten toimintaan ja keskinäiseen vuorovaikutukseen”. Koin tuon virkkeen kuvaavan juuri sitä, mitä tutkielmani puitteissa halusin tehdä.

Aloitin mysteerini selvittämisen jakamalla sen ensin palasiin. Varhainen päättelyketjuni eteni tähän tapaan:

- Mikä ongelma on kyseessä? → Eri kulttuuritaustoista tulevien ihmisten vuorovaikutuksen haasteet ja konfliktinratkaisu työyhteisössä.
- Missä ongelma näyttäytyy? → Vuorovaikutuksessa, tavoissa käsitellä konflikteja.
- Mikä voisi auttaa ongelman ratkaisussa? → Restoratiivinen dialogi.
- Mistä saan luotettavaa tietoa? → Tutkimuksista.

Tarvitsin siis luotettavaa tietoa liittyen interkulttuuriseen viestintään, restoratiiviseen oikeuteen ja työyhteisösovitteluun. Niihin paneutuessani löysin lisää johtolankoja, jotka voisivat auttaa mysteerini selvittämisessä.

Päättelyketjuni eteni:

- Ihmisen kulttuurinen identiteetti on yksilöllinen ja vain hänen itsensä määriteltävissä.
→ Tarvitsin siis lisää tietoa kulttuurisesta identiteetistä.
- Tavat suhtautua konflikteihin ovat yksilöllisiä. → Tarvitsin siis lisää tietoa konfliktityyleistä.

Näin edeten muodostui tutkielmani teoriaosa. Tutkielmani keskeisiksi käsitteiksi muodostuivat interkulttuurinen viestintä, kulttuurinen identiteetti, konfliktityyli, restoratiivinen dialogi sekä työyhteisösovittelu. Valitsin tutkimusaineistoni etsimällä tutkimusartikkeleita, jotka koskivat keskeisiä käsitteitäni, eli mysteerini palasia.

Tutkimusaineistoni artikkeleista etsin lisää johtolankoja, joista voisin tehdä päätelmiä. Analyysini metodina käytin laadullista sisällönanalyysia. Kirjasin analyysiprosessin avoimesti, jotta lukija voi päättää, olisiko tehnyt kanssani samanlaisia päätelmiä. Analyysin tuloksena kuvaan luvussa 7 interkulttuurisen vuorovaikutuksen ja konfliktinratkaisun keskeiset haasteet. Analyysin johtopäätöksinä kuvaan luvussa 8 prosessin restoratiiviseen interkulttuuriseen työyhteisösovitteluun. Prosessissa avaan sovitteluprosessin eri vaiheiden mahdollisia haasteita, ja tutkimusaineistosta sekä aiemmasta tutkimuskirjallisuudesta nousseita keinoja niiden välttämiseen.

5.3 Tutkimusmenetelmä

Käytin tutkimusaineistoni analyysimenetelmänä laadullista sisällönanalyysia. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä määrällisen tutkimuksen tavoin tilastolliseen yleistettävyyteen, vaan tavoitteena on kuvata jotain ilmiötä, ymmärtää tiettyä toimintaa tai antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Sen vuoksi tietoa kerätään henkilöiltä, joilla on tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tietoa tai kokemusta. Tiedonantajia ei siksi valita satunnaisesti, vaan harkinnanvaraisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Tutkimusraportissa tulee kuvata tämä harkinta ja tehdyt valinnat, jotta lukija saa muodostettua kuvan tehdyn tutkimuksen tieteellisestä arvosta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.)

Päädyin käyttämään oman pro graduni tiedonantajina aiempia tutkimuksia. Kiinnostukseni kohteena oleva ilmiö on niin moniulotteinen, etten olisi tutkielmalle asetettujen resurssien puitteissa kyennyt löytämään riittävästi esimerkiksi ilmiöstä paljon tietäviä haastateltavia. Resurssit huomioon ottaen uskoin saavuttavani parhaiten ymmärrystä tutkimastani ilmiöstä aiempien tutkimusten tuloksia ja johtopäätöksiä analysoimalla.

Laadullisessa sisällönanalyysissä tutkimusaineistosta tehdään havaintoja. Havainnot eivät ole koskaan ”puhtaita”, vaan sisältävät sukupolvelta toiselle kertynyttä esitietoa maailman ja todellisuuden luonteesta. Tutkijan pitää pyrkiä kuitenkin tarkastelemaan omaa esitietoaan kriittisesti pystyäkseen yhdistämään sitä tuoreella tavalla uusiin havaintoihin. Havaintoja tehdessään tutkijan täytyy pystyä myös erottelemaan, mitkä havainnot ovat tekeillä olevan tutkimuksen kysymyksenasettelun kannalta olennaisia. (Alasuutari 1989, 30-33.)

Teorialähtöinen sisällönanalyysi pohjautuu johonkin tiettyyn teoriaan, malliin tai auktoriteetin esittämään ajatteluun. Tutkimuksessa tämä malli kuvataan ja sen mukaan määritellään tutkimuksen kohteena olevat käsitteet. Aineiston analyysia ohjaa olemassa oleva aiemman tiedon perusteella luotu teoria, kehys tai malli. Usein tällaisen analyysin taustalla on aikaisemman tiedon testaaminen uudessa kontekstissa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110.) Tässä tutkielmassani olin kiinnostunut eri kulttuuritaustoista olevien ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja konfliktinratkaisun haasteista. Halusin selvittää, miten restoratiivisen oikeuden periaatteita voidaan soveltaa interkulttuurisessa työyhteisösovittelussa käsittelemään näitä haasteita. Tutkielman resurssien puitteissa tutkin ilmiötä aiempaa tutkimuskirjallisuutta analysoimalla. Mahdollisen jatkotutkimuksen puitteissa tutkielmani tuloksia voisi testata käytännössä.

Sisällönanalyysillä voi analysoida miltei mitä tahansa tekstimuodossa olevia dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti, sekä saada tutkittavasta ilmiöstä kuvauksen tiivistetyssä ja yleisessä muodossa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Analyysin tuloksena on kerätty aineisto järjestettynä johtopäätösten tekoa varten (Grönfors & Vilkkä 2011, ix, sit. Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Johtopäätösten teko on tutkijan tehtävä. Sisällönanalyysissä etsitään tekstin merkityksiä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117).

Sisällönanalyysi alkaa aineiston järjestämisellä tarkoituksenmukaisiin osiin havaintoyksiköiden mukaisesti. Tässä tutkielmassa havaintoyksiköt olivat tekstissä esiintyvät tutkimusongelmiin liittyvät ideat tai väitteet. Muodostin ensin ensimmäistä tutkimusaineistoa varten luokittelurungon (Kuvio 1.) analyysikysymykseni ja tutkielman teoriataustan perusteella. Luokittelurungon kategorioiksi muodostuivat näin kommunikaatiotyylit, konfliktityylit, stereotypiat ja yleistyksiset, kulttuurinen identiteetti, valta sekä yhteisen ymmärryksen löytäminen. Nämä kategoriat edustivat aiemman tutkimuskirjallisuuden perusteella keskeisiä interkulttuurisen vuorovaikutuksen ja konfliktinratkaisun haasteita. Seuraavaksi koodasin aineistosta tekemäni havainnot tutkimusaineistoni luokittelurungon mukaisiin kategorioihin. Kävin aineiston tämän jälkeen vielä uudelleen läpi selvittäen nousisiko aineistosta lisäksi luokittelurungon ulkopuolisia, uusia kategorioita. Uusia kategorioita ei löytynyt. Tämän jälkeen järjestin ensimmäisen tutkimusaineiston havaintoyksiköt luokittelurungon mukaisesti. Analyysikysymykseni tälle aineistolle oli: ”Mitä vaikeuksia interkulttuurisessa kommunikaatiossa ja vuorovaikutuksessa esiintyy?”. Kuvaan näitä havaintoja pelkistetyssä muodossa luvussa 6.1. Toisen tutkimusaineiston järjestin etsimällä keinoja, joilla interkulttuurista vuorovaikutusta ja konfliktinratkaisua on yritetty edistää. Näitä havaintoja kuvaan luvussa 6.2. Viittaan luvuissa tutkimusaineiston artikkeleihin, joista olen tehnyt kyseiset havainnot käyttämällä niistä koodeja A1-A16 ja B1-B5. Jotkut havainnot esiintyivät useissa artikkeleissa, tällöin viittaan aina ensimmäiseen artikkeliin, jossa kyseinen havainto esiintyi. Koodeja vastaavat artikkelit kuvasin luvussa 5.2.

Kuvaan analyysini tulokset interkulttuurisen konfliktinratkaisun haasteina luvuissa 7.1-7.4.

Seuraavassa vaiheessa otin käyttöön restoratiivisen oikeuden sekä restoratiivisen dialogin periaatteet, joista etsin keinoja välttää analyysissä esiin nousseita haasteita tai ainakin helpottaa niiden käsittelyä. Käytin kehyksenä restoratiivisen työyhteisösovittelun vaiheistusta, jotta sain näkyväksi sen prosessin vaiheen, jossa kyseinen haaste erityisesti tulee huomioida. Samalla vertailin tätä kuvaamaani interkulttuurista restoratiivista työyhteisösovittelua tutkimusaineis-

tosta nousseisiin aiemmin koeteltuihin keinoihin peilaten kumpaakin aiempaan tutkimuskirjallisuuteen. Kuvaan tätä restoratiivista interkulttuurista työyhteisösovittelun prosessia luvuissa 8.1-8.5.

Kuvio 1. Luokittelurunkorunko aineistoon A

**INTERKULTTUURISEN VUOROVAIKU- HAVAINNOT TUTKIMUSMA-
TUKSEN HAASTEET TERIAALISTA**

KOMMUNIKAATIOTYYLIT	
KONFLIKTITYYLIT	
STEREOTYPIAT JA YLEISTYKSET	
KULTTUURINEN IDENTITEETTI	
VALTA	
YHTEISEN YMMÄRRYKSEN LÖYTÄMINEN	

6. AINEISTON ANALYYSI

”In the whole round of human affairs little is so fatal to peace as misunderstanding.”

Margaret Elizabeth Sangster

6.1 Interkulttuurisen kommunikaation ja vuorovaikutuksen haasteet

Kommunikaatiotyylit

Kommunikaation tavoitteena on yhteisen ymmärryksen luominen ja ylläpitäminen. Tutkimusaineiston perusteella kommunikaation tavoissa on valtava kulttuurinen kirjo. (A1) Kulttuurienvälinen kommunikaatio on monimutkaisempaa kuin samanlaisen kulttuuritaustan jakavien välinen vuorovaikutus. (A12) Kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen tilanteessa riskinä voivat olla vuorovaikutuksen epäonnistuminen tai väärinymmärrykset, jotka voivat aiheuttaa konflikteja ja vaikeuttaa konfliktien käsittelyä. Vuorovaikutuksessa tapahtuu aina väärinkäsityksiä, mutta samanlaisen kulttuuritaustan jakavilla on yhteisesti ymmärrettyjä keinoja niiden korjaamiseen. Kielivaikeudet häiritsevät viestintää, samoin tunnekuormitus, joka voi entisestään lisääntyä kielivaikeuksien takia. Kielen ja murteiden lisäksi kulttuurisia eroja voi olla esimerkiksi äänenkäytössä, puheen nopeudessa ja puheenvuoron siirtämisessä seuraavalle puhujalle. Eroja voi olla myös esimerkiksi eleiden käytössä, vuorovaikutuksen rakenteessa ja käytännöissä. Sopivaksi koetun keskustelun tavat ja kohteliaisuuskäytännöt voivat myös olla kulttuurisidonnaisia. Sopivat puheenaiheet ja esimerkiksi suorien tai epäsuorien ilmausten suosiminen vaihtelevat niin ikään eri kulttuureissa. (A1) Toisinaan kielivaikeuksien puuttuminen voi altistaa väärintulkinnolle. Yhteisen kielen hallitsevat eri kulttuuritaustoista tulevat voivat tehdä pitkälle vietyjä oletuksia samanlaisuudestaan, joka voi koitua vuorovaikutuksen kompastuskiveksi. (A13)

Sovittelussa sovittelija voi auttaa eri kulttuuritaustoista tulevia osapuolia välttämään ja korjaamaan väärinkäsityksiä. Sovittelija voi esimerkiksi selventää ja muotoilla uudelleen puheenvuoroja, jolloin väärinkäsityksiin ja väärintulkintoihin on helpompi tarttua. Sovittelija voi myös

pyytää toista osapuolta kertomaan, miten ymmärsi toisen osapuolen puheenvuoron, jolloin puhuja saa tarvittaessa heti korjattua väärinkäsityksiä. Yhteisestä sopimuksesta voidaan sopia myös tietystä signaalista, millä asianosainen voi viestittää haluavansa selvennystä tai tarkennusta, jolloin väärinkäsityksiä voidaan korjata oikea-aikaisesti. (A1)

Tulkin käyttäminen sovittelussa on tärkeää, kun yhteistä kieltä ei ole. Tulkki voi toisinaan auttaa myös kommunikointityylin kääntäjänä, joka voi ehkäistä väärintulkintoja. Pelkästään ongelmatonta tulkin käyttö sovittelussa ei silti ole. Tulkkaus voi hidastaa ja vaikeuttaa vuorovaikutusta, kun puheenvuorot on pidettävä lyhyinä ja puheenvuoroa joutuu aina odottamaan tulkauksen ajan. Joskus käänös voi vääristää viestiä. Keskinäinen ymmärtämättömyys voi johtaa dissonanssiin, jolloin osapuolet eivät löydä vuorovaikutuksesta mitään yhtymäkohtia ja alkavat suhtautua toisiinsa torjuvasti ja kielteisesti. (A12)

Konfliktityylit

Ihmisten suhtautumista ja tapaa viestiä konfliktitilanteissa kutsutaan konfliktityyliksi. Konfliktityylejä voidaan jakaa eri tavoin, mutta usein käytetty jako on kilpaileva/dominoiva, välttelevä, mukautuva, kompromissiorientoitunut ja yhteistyöorientoitunut. (A10) Yksilön konfliktityyli voi vaihdella eri tilanteissa. (A7)

Tutkimusaineiston mukaan konfliktityyliin vaikuttavat esimerkiksi yksilön moraaliset arvot, asema ja minäkuva. Mikäli yksilön keskeisiä moraalisia arvoja ovat esimerkiksi harmonia ja rauha, hän saattaa koittaa välttää konflikteja kokonaan, tai niihin joutuessaan mukautuu helposti toisen tahtoon saadakseen konfliktin loppumaan. Samoin jos yksilö näkee itsensä enemmän muista riippuvaisena ja osana ryhmää kuin itsenäisenä ryhmän jäsenenä, hänen konfliktityylinsä on usein välttelevä tai mukautuva. Tutkimusaineiston perusteella valta-asemassa olevat voivat suosia dominoivaa konfliktityyliä. Tämä voi johtua siitä, että heidän ei tarvitse välittää heikommassa asemassa olevan tunteista tai kokemuksesta. (A10) Samanlaisia havaintoja oli niin amerikkalaisista esimiesasemassa toimivista monikansallisten yritysten työntekijöistä Thaimaassa (A7), kuin hinduista Intiassa muslimeihin verrattuna (muslimit edustavat Intiassa vähemmistöä ja hindut valtaväestöä). (A3) Toisaalla aineistossa osoitettiin kuitenkin pienessä ugandalaiskylässä lukutaidottomien suosivan dominoivaa ja aggressiivista konfliktityyliä, vaikka kollektivistisissa yhteisöissä on ajateltu suosittavan usein välttelevää tai mukautuvaa

konfliktityyliä. Samasta kylästä olevat lukutaitoiset eli käytännössä koulutetut suosivat puolestaan kompromissi- tai yhteistyöhakuista konfliktityyliä. Syyksi esitettiin koulutettujen oppineen vähemmän aggressiivisia konfliktityylejä. Toisena syynä esitettiin elintasoeroja. Lukutaidottomilla oli usein puutetta perustarpeista, ja sen esitettiin kärjistävän konflikteja ja lisäävän aggressioita. Turhautumisen eskaloitumista väkivallaksi pidettiin kylässä täysin ymmärrettävänä ja yhtä itsestään selvänä pidettiin konfliktin käsittelyä ja sovinnon tekemistä. (A10)

Konfliktityylien yhteydestä asuinyhteisön individualistisuuteen tai kollektivistisuuteen on tutkimusaineiston perusteella erilaisia näkemyksiä. Karkea johtopäätös individualistinen yhteisö/dominoiva konfliktityyli ja kollektivistinen yhteisö/välttelevä konfliktityyli ei ainakaan ole todenmukainen. Individualistissa ja kollektiivisissa yhteisöissä on eroja eri mantereilla. Konfliktityylejä on tutkittu enimmäkseen länsimaissa ja Aasiassa. Lisää tutkimusta tarvitaan, jotta paikallisista konfliktityyleistä saadaan rikkaampi kuva. (A10)

Konflikti voidaan nähdä myös oppimismahdollisuutena. Tehokkaasti käsitelty konflikti voi olla hyödyllinen ja rakentava. (A4)

Tutkimusaineiston perusteella konfliktissa on mukana kasvojen säilyttämisen ulottuvuus, koska konflikti voi aiheuttaa riskin nolestumisesta, häpeästä tai ylpeyden loukkauksesta. Konfliktissa voi paljastua henkilökohtainen haavoittuvuus ja yksilö voi kokea identiteettinsä olevan uhatuna. (A14)

Kasvotyön strategiat ovat usein tiedostamattomia tapoja suojella joko omia, toisen tai molempien kasvoja konfliktitilanteessa. Konfliktityylillä ja kasvotyön strategioilla voi olla yhteyttä toisiinsa. Toisen kasvoja suojelevia kasvotyön strategioita ovat esimerkiksi rauhallisena pysyminen, anteeksipyyntö, asiasta keskusteleminen yksityisesti, teeskentely, periksi antaminen ja ratkaisun pyytäminen kolmannelta osapuolelta. Niitä esiintyy usein välttelevän tai mukautuvan konfliktityylin yhteydessä. Omia kasvoja suojelevia kasvotyön strategioita, kuten aggressiota, puolustautumista, voimakasta tunteiden ilmaisua, vihamielisyyttä ja kostonhalua esiintyy usein dominoivan konfliktityylin yhteydessä. Anteeksipyyntö, rauhallisena pysyminen, asiasta keskusteleminen yksityisesti, ongelman ratkaisun etsiminen ja kunnioituksen osoittaminen voivat tähdätä myös molempien kasvojen suojeluun. Näitä integroivia strategioita esiintyy usein kompromissi- tai yhteistyöorientoituneiden konfliktityylien yhteydessä. (A5)

Sovittelussa on tärkeä tiedostaa ja huomioida erilaisia kasvotyön strategioita. Sovittelu itsessään sekä sovittelija omalla toiminnallaan voivat aiheuttaa kasvovuhkaa konfliktin osapuolille,

joten sovittelijan olisi tärkeä pystyä kommunikoimaan kaikkien kasvoja suojellen osoittamalla hienotunteisuutta ja puolueettomuutta. (A14)

Stereotypiat ja yleistykset

Tutkimusaineiston mukaan mikään tieteenala tai teoria ei pysty yksinään tyhjentävästi selittämään kulttuurin vaikutusta vuorovaikutukseen. Usein uuteen kulttuuriin asettuvaa valmentetaan opettamalla hänelle yleistykseen perustuvia pinnallisia tietoja tai kärjistettyjä esimerkkejä uudesta kulttuurista. Nämä yleistykset tai kärjistyksiset johtavat pikemminkin stereotyyppien ja asenteiden muodostumiseen kuin valmentavat toimivaan vuorovaikutukseen tai varsinkaan konfliktinkäsittelyyn. (A13)

Muiden kulttuurien tutkiminen länsimaisesta viitekehyksestä hukkaa tietoa, jota ei osata etsiä. Sovittelun kontekstissa tärkeintä olisi muistaa, että toisesta ihmisestä ei tulisi tehdä ennakkoletuksia kulttuuritaustan perusteella. (A14) Ennakkoluuloja ja asenteita jotain tiettyä ihmisryhmää kohtaan voi silti olla. Ennakkoluulojen avoin käsittely auttaa refleктоimaan omien asenteiden lisäksi myös omaa toimintaa ja voi parantaa vuorovaikutusta. (A15)

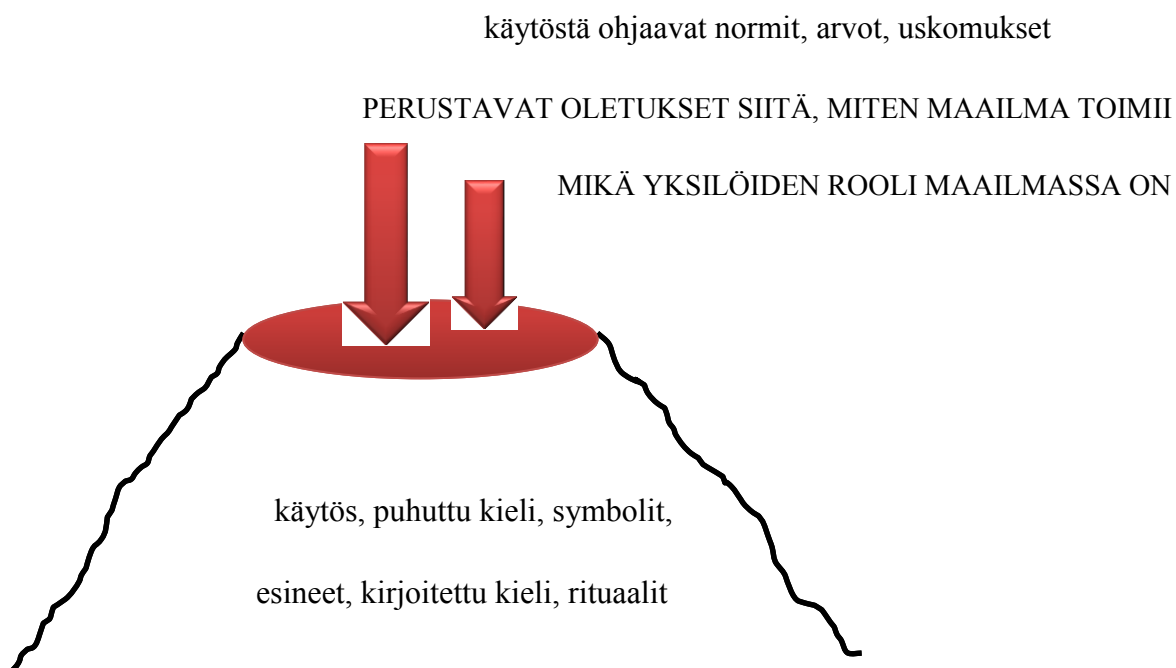
Sovittelussa on hyvä tiedostaa, että sovittelun konsepti voidaan ymmärtää eri tavoin eri kulttuureissa. (A12) Samoin eri tavoin voidaan ymmärtää esimerkiksi suorapuheisuus, rehellisyys, huomaavaisuus ja kohteliaisuus. Avoin keskustelu auttaa luomaan keskinäistä ymmärrystä. (A14)

Tutkimusaineisto sisälsi paljon yleistyksiä ja kärjistettyjä esimerkkejä, osa tutkimusten haastatteluaineistoista nostettuina esimerkkeinä ja osa tutkimusten tuloksissa. Näitä yleistyksiä olivat esimerkiksi: ”arabit eivät myönnä syyllisyyttään”, ”kiinalaiset eivät puhu suoraan”, ”kiinalaiset esimiehet haluavat nolata alaisen antaakseen opetuksen”, ”sovittelu sopii erityisen hyvin somaleille”, ”venäläiset ovat hyvin rangaistushakuisia sovittelussa” ja ”aasialaiset eivät pidä häpeän takia sovittelusta”. Teksteissä yleensä mainittiin, ettei ilmaisuja voi yleistää koskemaan koko ryhmää. Siitä huolimatta ilmaukset, jotka alkavat esimerkiksi ”kiinalaiset”, ”venäläiset” tai ”arabit”, näyttäytyvät yleistyksinä, jotka voivat johtaa stereotyyppioihin. (A12) Tässä tutkielmassa olen kiinnostunut erilaisista tavoista kommunikoida konfliktitilanteissa ja erilaiset esimerkit ovat siksi kiinnostavia erilaisina mahdollisina tapoina. Tässä tutkielmassa ei yhdistetä mitään tiettyä konflikti- tai kommunikaatiotyyliä mihinkään kulttuuriseen ryhmään.

Kulttuurinen identiteetti

Yksilön kulttuurinen identiteetti muodostuu hänen identifioitumisestaan erilaisiin ryhmiin, jotka muokkaavat hänen tapansa hahmottaa maailmaa ja yksilön roolia siinä. Mitä syvemmin yksilö identifioituu johonkin tiettyyn ryhmään, sen voimakkaammin sen ryhmän normit, arvot ja uskomukset vaikuttavat hänen tulkintaansa ja toimintaansa. Kuviossa 2 kuvaan kulttuurin käyttämällä vertauskuvaa tulivuoresta, jossa nämä perustavat oletukset ovat näkymättömissä kuoren sisällä. Pinnalla ovat näiden perusoletusten näkyvät ilmaukset, kuten käyttäytyminen, kieli, esineet, kirjoitetut säännöt, symbolit ja rituaalit. Tutkimusaineistossa käytettiin samasta asiasta Berthoin Antalin (2002) vertausta jäävuoren muodossa, mutta tulivuori saattaa olla helpommin hahmotettava suuremmalle osalle ihmisistä. Joskus näkyvien osien samankaltaisuus saattaa peittää pinnan alla olevia eroja. Väärinkäsityksiä syntyy usein, koska ihmiset tulkitsevat ja arvioivat toistensa näkyvää käytöstä ja muita kulttuurin ilmauksia omien pinnan alla olevien normiensa, arvojensa ja uskomustensa kautta. (A15)

Kuvio 2. Kulttuuri tulivuorena



Berthoin Antalin (2002) ”Kulttuuri jäävuorena” mukaan

Kulttuurisia elementtejä, jotka muodostavat kulttuurisen identiteetin, ovat esimerkiksi kansalaisuus, etninen tausta, kieli, asuinalue, koulutus, ammatti, sosioekonominen asema, uskonto, ikä, sukupuoli, sukupolvi, ideologiat ja harrastukset. Mitä syvemmin yksilö on sisäistänyt jonkun tietyn kulttuurisen elementin, sitä todennäköisemmin se vaikuttaa hänen tapaansa hahmottaa maailmaa. Kukaan ulkopuolinen ei voi määrittää ketään toista minkään yksittäisen osatekijän perusteella. (A1)

Mitä enemmän ihmiset eroavat toisistaan, sen enemmän heidän pitäisi opettaa toisiaan ja oppia toisiltaan voidakseen ymmärtää toistensa näkökantoja. (A13) Oman kulttuurisen identiteetin pohtiminen voi olla kuitenkin vaikeaa, ja joku voi pitää sitä sovittelussa sopimattomana. Erityisesti jos joku kokee edustavansa alisteisessa asemassa olevaa vähemmistöä, voi kulttuurisesta identiteetistä puhuminen tuottaa häpeää ja toiseuden kokemusta. (A12) Yhteisen ymmärryksen saavuttamisessa voi auttaa, jos osapuolet pystyvät hahmottamaan oman kulttuurisen tulivuorensa olemassaolon ja tiedostamaan mihin heidän tulkintansa perustuvat. (A15)

Kulttuurinen identiteetti on joustava. Se voi toimia keinovalikoimana, josta yksilö voi valita tilanteeseen sopivan tavan reagoida ja toimia. Kulttuurista identiteettiään sovittelun yhteydessä voi pohtia esimerkiksi miettimällä, miten tilanteen hahmottaa, mitä haluaa saavuttaa ja millaisella toimintasuunnitelmalla aikoo saavuttaa tavoitteensa. Pohdinta edellyttää halua ja kykyä pohtia omia tarpeitaan ja arvojaan, sekä itselle tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä tuottavia tekijöistä. (A15)

Valta

Valta voi tutkimusaineiston perusteella näyttäytyä interkulttuurisessa kommunikaatiossa ja konfliktinratkaisussa monin tavoin. Jos joku asianosainen ei hallitse sovittelussa käytettävää kieltä, se asettaa hänet heikompaan asemaan. Hän ei pysty välttämättä ilmaisemaan tunteitaan ja näkökantojaan niin, että toisen osapuolen ymmärrys häntä kohtaan kasvaisi. Seurauksensa voi olla väärinkäsityksiä ja turhautumista. (A1) Joskus kieltä taitamaton saattaa silti kieltäytyä tulkista. Syynä voi olla esimerkiksi häpeä tai huoli siitä, että tulkki voisi olla jotakin kautta tuttu. (A12)

Heikommassa valta-asemassa oleva ei välttämättä tunne sovittelun tai vaihtoehtoisten konfliktinratkaisumenettelyjen tapoja ja käytäntöjä. Hän ei silloin ehkä osaa hyödyntää tarjolla olevia keinoja ja mahdollisuuksia. Ellei hän tunne oikeuksiaan, hän saattaa suostua itselleen epäedullisiin ratkaisuihin. (A12)

Vallassa olevat voivat suosia dominoivaa konfliktityyliä. Erityisesti yhteisöissä, joissa vanhemmilla henkilöillä on valtaa ikänsä vuoksi, ikääntyminen voi lisätä dominoivan konfliktityylin suosimista. (A3) Asema työyhteisössä voi myös vaikuttaa konfliktityyliin. Työyhteisössä alaiset voivat mukautua esimiehen konfliktityyliin. (A7)

Sovittelussa ensimmäiseksi puhuvan osapuolen liian pitkä aloituspuheenvuoro voi antaa hänelle etulyöntiaseman sovittelukeskusteluun. Sovittelija voi puheenvuoroja jakamalla ja säätelämällä vaikuttaa konfliktin osapuolten valtasuhteisiin. (A11)

Yhteisen ymmärryksen löytäminen

Tutkimusaineiston perusteella sovittelun tärkein päämäärä on yhteisen ymmärryksen saavuttaminen. (A1) Yhteisen ymmärryksen saavuttaneet konfliktin osapuolet kokevat usein resonanssin tunteen, johon liittyy kokemus yhteisöllisyydestä, keskinäisestä ymmärryksestä ja jolloin toisen nähdään positiivisessa valossa. (A12)

Erilaisista kulttuuritaustoista olevien konfliktin osapuolten välillä yhteisen ymmärryksen saavuttaminen ei ole ongelmatonta. Sovittelija voi omalla toiminnallaan auttaa yhteisen ymmärryksen saavuttamisessa. (A1) Tilanteesta ja osapuolista riippuen joskus yhteistä ymmärrystä voi alkaa rakentaa uskonnollisuutta hyödyntämällä, mikäli molemmat osapuolet ilmaisevat voimakasta uskonnollista identifioitumista. (A2) Joskus yhtäläisyyksien etsiminen voi auttaa yhteisen ymmärryksen rakentumisessa. Sovittelija voi muotoilla osapuolten puheenvuoroja uudelleen ja varmistaa, että osapuoli tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. (A16) Hän voi myös rohkaista osapuolia kertomaan, miten ymmärtävät toistensa puheenvuorot, jotta väärinkäsitykset voidaan korjata mahdollisimman nopeasti. Tämä edellyttää molemminpuolista suvaitsevaisuutta ja halua ymmärtää toisen näkökanta, sekä nähdä hyvä toisessa. Sovittelussa voidaan myös sopia signaalista, jolla kuka tahansa voi kesken puheenvuoron ilmaista haluavansa tarkennusta tai selvennystä johonkin asiaan. (A1)

Yhteisen ymmärryksen saavuttaminen tarjoaa osapuolille konfliktin ratkaisuun isomman valikoiman näkökulmia, luovuutta, innovaatioita sekä rikkaamman valikoiman ratkaisuvaihtoehtoja. (A7) Kun ymmärtää millä tavalla toinen hahmottaa maailmaa, voidaan yhdessä päättää mikä mahdollisista ratkaisuvaihtoehdoista kyseisessä tilanteessa olisi toimivin. (A13) Parhaimmillaan sovittelu voi vahvistaa keskinäisiä suhteita. (A12)

6.2 Interkulttuurisen kommunikaation parantamisen keinoja

Analysoin tutkimusaineiston toisen osan etsimällä keinoja, joilla interkulttuurisen kommunikaation ongelmia on yritetty parantaa erityisesti konfliktinratkaisun kontekstissa. Aineisto oli melko suppea, eikä se antanut kysymykseen kattavaa vastausta. Tarkoitukseni oli löytää esimerkkejä konkreettisista keinoista, joita pystyin käyttämään vertailukohteina restoratiivisen sovittelun mahdollistamiin keinoihin.

Väärinkäsitysten korjaaminen

Vuorovaikutuksessa tapahtuu väärinkäsityksiä kaiken aikaa. Niiden korjaamiseen ja välttämiseen käytetään erilaisia mekanismeja usein tiedostamatta. Interkulttuurisessa vuorovaikutuksessa väärinymmärryksiä ja virhetulkintoja voi syntyä vielä herkemmin, koska yksilö antaa merkityksiä toisen viestinnälle omien arvojensa, normiensä ja uskomustensa kautta. (B4)

Sovittelussa on tapana sopia aluksi, että asianosaisten on sitouduttava kuuntelemaan toistensa puheenvuorot keskeyttämättä toisiaan. Käytäntö toimii usein tilannetta rauhoittavana ja vähentää kiistelyä. Toisaalta interkulttuurisessa sovittelussa se saattaa lisätä väärinkäsityksiä, koska kuuliija joutuu odottamaan, jos haluaa tarkennuksen tai selityksen johonkin ilmaukseen. (B2)

Väärinkäsitysten korjaamiseksi on tutkimusaineiston mukaan esitetty erilaisia keinoja. Sovittelijan refleksiivinen kuuntelu voi auttaa osapuolia korjaamaan kommunikaation väärinkäsityksiä. (B2) Sovittelija voi muotoilla uudelleen osapuolten puheenvuoroja, ja varmistaa että ne

tulevat ymmärretyiksi niin kuin puhuja on tarkoittanut. Ongelmaksi voi kuitenkin muodostua, että sovittelija ei kiinnitä huomiota juuri niihin asioihin, mitkä toinen osapuoli ymmärsi väärin tai toinen osapuoli voi ymmärtää väärin myös sovittelijan uudelleen muotoileman puheenvuoron. (B5) Ajantasaisen ja tehokkaan väärinkäsitysten korjaamisen keinoksi tutkimusaineiston mukaan esitetään yhteisesti sovittua signaalia, jolla kuulija saa kesken toisen puheenvuoron ilmaista tarvitsewansa tarkennusta tai selitystä johonkin. Lisäksi sovittelija voi pyytää osapuolia kertomaan miten ymmärsi edellisen puheenvuoron, jotta puhuja saa tarvittaessa korjata tai selvittää mitä tarkoitti. Sovitteluprosessin olisi tärkeä olla myös joustava ja asianosaisten tarpeista lähtevä, ei niinkään tiukasti ennalta määrätyn rakenteen mukainen. (B2)

Interkulttuurinen sensitiivisyys

Yksilön tapa reagoida ja kokea kulttuurisia eroavaisuuksia voi muodostua merkittäväksi osaksi hänen maailmankuvaansa. Milton J. Bennetin (1986) kehittämää interkulttuurisen sensitiivisyyden kehitysmallia käytetään erilaisissa koulutuksissa kulttuurisen kompetenssin lisäämiseen. Malli käsittelee suhtautumista kulttuuriin eroavaisuuksiin. Interkulttuuriseen kommunikaatioon sovellettuna malli etenee kuuden erityyppisen suhtautumisen vaiheen kautta interkulttuuriseen sensitiivisyyteen. Vaiheet Bennet jakoi kahteen eri orientaatioon. Ensimmäinen orientaatio on etnosentrinen, johon sisältyy ajatus oman kulttuurisen taustan paremmuudesta suhteessa muihin. Etnosentrisen suhtautumisen tyypit ovat kieltäminen, torjuminen sekä vähättely. Kieltämisen vaiheessa reaktiot kulttuuriin eroavaisuuksiin sisältävät esimerkiksi eristämistä ja erottelua. Torjuminen näyttäytyy puolestaan esimerkiksi panetteluna, epäasiallisena kritisoina ja ylemmyydentuntona. Vähättelyn vaiheessa oleva kieltää tai sivuuttaa eroavaisuudet. Toinen orientaatio on etnorelatiivinen, joka näkyy yksilön joustavassa ja arvostavassa suhtautumisessa erilaisuuteen. Siihen kuuluvat suhtautumisen tyypit ovat hyväksyminen, mukautuminen sekä integraatio. Hyväksymisen vaiheessa oleva suhtautuu kunnioittavasti käyttäytymisen tai arvojen erilaisuuteen. Mukautumisen vaihe näkyy empatiana ja moniarvoisuutena. Integraation vaiheessa yksilö voi olla sisäistänyt useita kulttuurisia elämäkatsomuksia, joita pystyy peilaamaan omaan ensisijaiseen kulttuuriseen identiteettiinsä ja valitsemaan tilanteen mukaan sopivimman tavan toimia. (B4)

Uskonnollisuuden hyödyntäminen

Uskonnoilla voi olla vaikutusta konfliktien syihin, dynamiikkaan ja ratkaisuun. Uskonnolliset arvot ja normit saattavat olla yksilön kulttuurisen identiteetin keskeisiä osatekijöitä. Nämä arvot ja normit voivat motivoida yksilöä niin konfliktiin kuin sovintoonkin. Uskontoa ja uskonnollisuutta on hyödynnetty myös konfliktinratkaisussa. Uskonnollisuuden tai hengellisyyden pohjalta toimiva sovittelija voi kyetä helpommin saamaan toimivan yhteyden sellaisiin konfliktin osapuoliin, jotka kokevat uskonnon olevan voimakkaasti määrittävä elementti joko konfliktissa tai omassa identiteetissään. Uskonnolliset rituaalit, kuten muutkin kulttuuriset rituaalit voivat auttaa muuttamaan vihamielisyyttä yhteistyön ilmapiiriksi. (B4)

Uskonnollisuudesta voi saada sosiaalisia, moraalisia ja hengellisiä voimavaroja konfliktinratkaisun prosessiin. Hengellinen ulottuvuus voi luoda osapuolten välille tunnetta rauhaan sitoutumisesta. Tavoitteena on auttaa osapuolia muuttamaan asenteitaan toisiaan kohtaan suvaitsevammiksi ja avarakatseisemmiksi. Asenteiden muuttaminen on prosessi, jossa vanhat asenteet on ensin tunnistettava ja tiedostettava. Uudet asenteet syntyvät uuden tiedon ja kokemusten pohjalta. Uudet asenteet voi sisäistää positiivisten kokemusten ja toiminnan avulla. (B4)

Todellisuuden neuvottelu

Tutkimusaineiston mukaan todellisuuden neuvottelu on interkulttuurisen kommunikaation vahvistamiseen kehitetty menetelmä, jossa kulttuurinen konflikti ymmärretään oppimismahdollisuutena. Yksilöt nähdään kompleksisina ja moniulotteisina kulttuurisina olentoina, jotka voivat oppia toimimaan hedelmällisesti kulttuurisesti kompleksisissa tilanteissa. Todellisuuden neuvottelu edellyttää yksilön aktiivista tietoisuutta omasta kulttuurisesta identiteetistään. Lisäksi yksilön tulee ymmärtää oman kulttuuritaustansa vaikutukset ajattelutapaansa ja käyttäytymiseensä. Todellisuuden neuvottelussa yksilöt tutkivat omia ja toistensa taustaoletuksia, jotka luovat perustan käyttäytymiselle ja tavoitteille. Tämän pohjalta voidaan yhdessä avoimesti testata erilaisia tapoja ajatella ja toimia, sekä kulloinkin valita tilanteeseen sopivin tapa. (B3)

Todellisuuden neuvottelussa yksilön nähdään omaavan ainutlaatuisen kulttuurisen identiteetin hänen kuuluessaan useisiin erilaisiin kulttuurisiin ryhmiin. Kulttuurisen identiteetin pohjalta yksilöllä on käytössään oma keinovalikoimansa, joiden pohjalta hän ymmärtää tilanteita ja reagoi niihin. Tämä keinovalikoima ja sen käyttäminen tapahtuu tavallisesti tiedostamatta, mutta todellisuuden neuvottelua harjoitellessa se tehdään näkyväksi ja tietoiseksi. Yksilön oma kulttuurinen keinovalikoima on rajallinen, mutta usean henkilön vuorovaikutuksessa myös käytävissä olevat mahdolliset keinot lisääntyvät. Todellisuuden neuvottelussa keskeistä on avoin mieli ja kunnioittava suhtautuminen eroavaisuuksiin. Erot nähdäänkin todellisuuden neuvottelussa keinovalikoiman lisänä, jolloin mahdollisuudet kuhunkin tilanteeseen sopivien luovien ja tehokkaiden ratkaisujen löytymiseen lisääntyvät. (B3)

Todellisuuden neuvottelussa korostetaan, että niin kauan kuin kulttuuriset väärinymmärrykset nähdään konflikteina, joita pitäisi oppia välttämään, myös mahdollisuudet oppia erilaisuudesta menetetään. Jokainen vuorovaikutustilanne tulisi nähdä ainukertaisena mahdollisuutena oppia. Todellisuuden neuvottelun taustalla vaikuttaa kolme uskomusta. Ensimmäiseksi kaikki ihmiset nähdään tasa-arvoisina sekä yhtäläisen kunnioituksen ansaitsevana. Toiseksi ihmisten uskotaan olevan erilaisia, koska he ovat kulttuurisia olentoja, joilla on käytössään omanlaisensa kulttuuriset keinovalikoimat nähdä ja tehdä asioita. Kenenkään yksilön tai ryhmän keinovalikoima ei ole arvokkaampi kuin toisten tai oikeuta dominoimaan muita. (B3)

Käytännössä todellisuuden neuvottelussa osapuolet kysyvät itseltään, miten he näkevät tilanteen, mitä he haluavat saavuttaa tilanteessa ja minkälaista toimintastrategiaa he käyttävät saavuttaakseen tavoitteensa. Näistä asioista ja erilaisista näkemyksistä avoimesti keskusteleminen tekee näkyväksi osapuolten erilaisia keinovalikoimia ja voi lisätä keskinäistä ymmärrystä siitä, miten yksilön kulttuuriset keinovalikoimat vaikuttavat heidän havaintoihinsa ja käyttäytymiseensä. (B3)

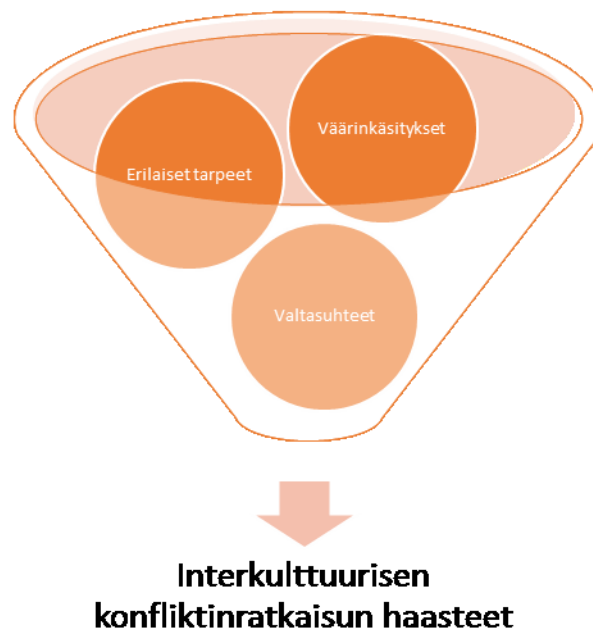
Konfliktissa on todellisuuden neuvottelun mukaan kysymys uhasta yksilön identiteetille eikä niinkään rajallisten resurssien jakamisesta. Tämän näkemyksen mukaan konflikti uhkaa yksilön syviä inhimillisiä tarpeita, kuten omanarvontuntoa, tunnustamista, turvallisuutta, kontrollia, tarkeitusta ja tehokkuutta. Konfliktin ratkaiseminen on mahdollista, kun osapuolet selkeyttävät omat tarpeensa ja arvonsa, sekä heille tyytymättömyyttä ja tyytyväisyyttä tuottavat asiat. (B3)

7. INTERKULTTUURISEN KONFLIKTINRATKAISUN HAASTEET

”Anger and intolerance are the enemies of correct understanding.”

Mahatma Gandhi

Tutkimusaineiston analyysin perusteella interkulttuurisen konfliktinratkaisun keskeisiä haasteita ovat väärinkäsitykset, erilaiset tarpeet sekä valtasuhteet. Käsittelen seuraavaksi jokaista haastetta (Kuvio 3.) erikseen tutkimusaineiston ja aiemman tutkimuskirjallisuuden valossa.



Kuvio 3. Interkulttuurisen konfliktinratkaisun haasteet

7.1 Väärinkäsitykset

Sovittelussa kokoonnutaan aina jonkun konfliktin tiimoilta. Aiemman tutkimuksen (ks. esim. Ayoko, Härtel & Callan 2002, 166) mukaan kulttuurisesti monimuotoisissa työyhteisöissä on enemmän konflikteja ja kommunikaation ongelmia kuin samanlaisen kulttuuritaustan omaavien työyhteisöissä. Tutkimusaineiston perusteella konflikti luo tunnekuorman, joka on itsessään jo riski väärinkäsityksille kommunikaatiossa. Yksilön tapaan kommunikoida vaikuttavat monet

tekijät, kuten persoonallisuus ja temperamentti, mutta kulttuuritaustan vaikutusta ei voi väheksyä. Yksilön kulttuurinen identiteetti muodostaa sen kehyksen, jonka kautta hän maailmaa hahmottaa ja tulkitsee. Kulttuurinen identiteetti on yksilöllinen ja henkilökohtainen, ulkopuolinen ei voi tietää siitä paljoakaan, jos tietää esimerkiksi ainoastaan henkilön kansallisuuden tai etnisen taustan. Interkulttuurisessa vuorovaikutuksessa voi syntyä paljon väärinymmärryksiä ja virhetulkintoja, koska yksilö antaa merkityksiä toisen viestinnälle omien arvojensa, normiensä ja uskomustensa kautta. Aiempi tutkimuskirjallisuus tukee näitä havaintoja. Esimerkiksi Varner ja Beamer (2005,141) totesivat yksilön muodostavan käsityksensä vieraan kulttuurin edustajasta vuorovaikutuksessa hänen kanssaan, mutta omien arvojensa ja asenteidensa pohjalta. Tämä käsityksen muodostamisprosessi suodattuu myös yksilön arvojen ja asenteiden kautta. Mikäli se muodostuu vastaamaan paremmin sen hetkistä todellisuutta, viestintä helpottuu. Ymmärrys tilanteesta voi myös vääristyä, jolloin viestintä vaikeutuu.

Yhteisen kielen puuttuminen tai käytettävän kielen puutteellinen osaaminen ovat sekä aineiston että aiemman tutkimuksen perusteella myös omiaan aiheuttamaan väärinkäsityksiä, jotka aiheuttavat turhautumista ja vaikeuttavat konfliktin käsittelyä (Ayoko et al. 2002, 176). Yksilö tulkitsee oman kulttuurisen merkityksenantojärjestelmänsä kautta keskustelukumppaninsa puheen ohella myös hänen tapaansa puhua sekä hänen eleitään. Tutkimusaineiston perusteella vuorovaikutuksen tavat voidaan tulkita hyvin eri tavoin kuin miten viestijä on ne tarkoittanut. Esimerkiksi hyvin nopeatahtinen puhe voidaan tulkita aggressiiviseksi, puheenvuoron keskeyttäminen epäkunnioituksen osoitukseksi tai hiljaa kuuntelu välinpitämättömyydeksi.

Tutkimusaineistossa nousi esille, että pahimmillaan väärinkäsitykset voivat johtaa dissonanssin tunteeseen, joka saattaa lukkiuttaa vuorovaikutuksen kokonaan. Kulttuurinen dissonanssi ilmenee interkulttuurisessa vuorovaikutuksessa niin, että osapuolet eivät löydä vuorovaikutuksesta mitään yhtymäkohtia, sekä alkavat sen vuoksi suhtautua toisiinsa torjuvasti ja kielteisesti. Käytännössä tällaisessa tilanteessa vuorovaikutuskumppanin kommunikaatiotyyli, ajatus- ja arvo-maailma näyttäytyvät täysin käsittämättöminä.

Väärinkäsitysten ehkäisemiseen ja korjaamiseen interkulttuurisessa konfliktinratkaisussa esitettiin tutkimusaineistossa erilaisia keinoja. Sovittelija voi esimerkiksi muotoilla uudelleen osapuolten puheenvuoroja varmistaakseen, että puhujat tulevat ymmärretyiksi. Vielä tehokkaampana keinona pidettiin, että toinen osapuoli kertoo aina, miten puheenvuoron ymmärsi. Tämä tarjoaa mahdollisuuden nopeaan väärinkäsitysten korjaamiseen. Lisäksi sovittelussa olisi hyvä

sopia signaalista, jolla kuka tahansa voi pyytää tarkennusta tai selvennystä johonkin ilmaisuun jo toisen puheenvuoron aikana.

Tutkimusaineiston perusteella interkulttuurisen sensitiivisyyden kehitysmalli ja uskonnollisuuden hyödyntäminen voivat myös auttaa vähentämään väärinkäsityksiä, ja parantaa siten onnistumisen mahdollisuutta interkulttuurisessa konfliktinratkaisussa. Interkulttuurisen sensitiivisyyden kehitysmalli on pitkä oppimisprosessi, joka edellyttää avointa mieltä ja halua pitkäkestoiseen asennemuutokseen. Kouluttaminen ja kouluttautuminen interkulttuuriseen sensitiivisyyteen vaativat sekä taloudellisia että aikaresursseja. Malli voi toimia hyvin tilanteissa, joissa henkilöiden on opittava jatkuvaan hedelmälliseen kommunikaation erilaisista kulttuuritaustoista tulevien ihmisten kanssa. Sen sijaan yksittäisen konfliktin ratkaisuun siitä ei yksinään olisi apua. Uskonnollisuuden hyödyntäminen voi auttaa interkulttuurisessa konfliktinratkaisussa, mikäli konfliktin osapuolet kokevat konfliktin johtuvan uskonnosta tai ovat itse voimakkaasti identifioituneita johonkin uskontoon. Kaikki konfliktit tai niiden osapuolet eivät luonnollisestikaan tällaisia ole.

Sovittelussa konflikti nähdään oppimismahdollisuutena. Ayoko et al. (2002) tutkivat kulttuurisesti heterogeenisten työyhteisöjen konflikteja jakaen ne viestinnän ja käsittelyn strategioiden perusteella rakentaviin sekä tuhoaviin konflikteihin. He totesivat väärinkäsitysten korjaamisen olevan keskeinen ominaispiirre rakentavissa konflikteissa. Siobhan Brownlien (2018) mukaan sovittelija voi toimia keskinäistä ymmärrystä lisäävänä välittäjänä tekemällä osapuolille kysymyksiä, joiden avulla he pystyvät avaamaan toisilleen kulttuuristen tekijöiden vaikutuksia ja merkityksiä itsessään.

7.2 Erilaiset tarpeet

Ihmisillä on hyvin erilaisia tapoja kommunikoida ja käyttäytyä konfliktitilanteissa. Tutkimusaineiston mukaan esimerkiksi yksilön moraaliset arvot, asema ja minäkuva vaikuttavat konfliktitilanteisiin. Omalla tyylillään yksilö pyrkii vastaamaan omiin tarpeisiinsa usein tiedostamatta. Tarpeet saattavat liittyä yksilön tavoitteisiin vuorovaikutustilanteessa. Yksilön tavoitteena voi olla esimerkiksi toisen saaminen hyväksymään tietty mielipide tai käyttäytymään tietyllä ta-

valla. Tällaisessa tilanteessa yksilö voi käyttää dominoivaa konfliktityyliä. Mikäli yksilön tavoitteena taas on kaikkia osapuolia tyydyttävän ratkaisun etsiminen, hän todennäköisesti lähestyy konfliktia ja sen muita osapuolia yhteistyöorientoituneesti.

Tarpeet voivat liittyä myös kasvojen säilyttämiseen. Tutkimusaineiston perusteella konflikti aiheuttaa riskin häpeästä ja ylpeyden loukkauksesta. Tällöin yksilö voi kokea koko identiteettinsä olevan uhattuna. Myös aiempien tutkimusten perusteella (ks. esim. Oetzel et al. 2008, 384) kasvojen käsitteeseen liittyvät esimerkiksi kunnioitus, kunnia, status, maine, uskottavuus, kyvykkyys ja luotettavuus. Erilaiset kasvotyön strategiat näyttäytyvät myös konfliktityyleissä. Mikäli yksilö esimerkiksi kokee suurempaa tarvetta suojella konfliktin toisen osapuolen kasvoja, hän saattaa käyttää välttelevää tai mukautuvaa konfliktityyliä.

Mikäli konfliktin osapuolilla on hyvin erilaiset konfliktityylit, esimerkiksi dominoiva ja välttelevä, voi konfliktin käsittely aiheuttaa molemmissa osapuolissa suurta turhautumista ja ahdistusta. Dominoivan tyylin omaava voi kokea, että hän ei tule kuulluksi tai ettei hänen näkemyksilleen anneta arvoa, jos välttelevän tyylin omaava esimerkiksi kiistää koko konfliktin tai poistuu kokonaan tilanteesta. Välttelevän tyylin omaava voi puolestaan kokea dominoivan tyylin omaavan asettavan hänet häpeälliseen asemaan, jos joutuu vasten tahtoaan vastaanottamaan toisen aggressiota ja tunteenpurkauksia.

Tutkimusaineiston mukaan erilaisten tarpeiden tiedostamiseen ja ymmärtämiseen interkulttuurisessa vuorovaikutuksessa voi auttaa esimerkiksi todellisuuden neuvotteluksi kutsuttu menetelmä. Todellisuuden neuvottelu interkulttuurista kommunikaatiota vahvistavana menetelmänä perustuu ajatukseen kulttuurisesta konfliktista oppimismahdollisuutena. Kyetäkseen hyödyntämään menetelmää yksilön pitää tiedostaa oman kulttuurisen identiteettinsä rakentuminen sekä sen vaikutukset hänen ajattelutapaansa ja käyttäytymiseensä. Todellisuuden neuvottelu sopii henkilöille, jotka ovat valmiita pohtimaan omia ja toistensa taustaoletuksia, jotka luovat perustan käyttäytymiselle ja tavoitteille. Parhaimmillaan se tarjoaa mahdollisuuden yhdessä testata erilaisia tapoja ajatella ja toimia sekä valita kulloinkin tilanteeseen parhaiten sopiva tapa. Todellisuuden neuvottelussa konfliktin uskotaan olevan uhka yksilön identiteetille ja syville inhimillisille tarpeille, kuten omanarvontunnolle, turvallisuudelle, kontrollille, tarkoitukselle ja tehokkuudelle. Konfliktin ratkaisemisen katsotaan olevan mahdollista, kun osapuolet tunnistavat omat tarpeensa ja arvonsa, sekä heille tyytymättömyyttä ja tyytyväisyyttä tuovat asiat.

Todellisuuden neuvottelussa kaikki ihmiset nähdään tasa-arvoisina sekä yhtäläisen kunnioituksen ansaitsevinä. Ihmisten uskotaan olevan erilaisia, koska he ovat kulttuurisia olentoja, joilla

on käytössään omanlaisensa kulttuuriset keinovalikoimat nähdä ja tehdä asioita. Kenenkään yksilön tai ryhmän keinovalikoima ei ole arvokkaampi kuin toisten tai oikeuta dominoimaan muita. Todellisuuden neuvottelun periaatteet ovat sopusoinnussa restoratiivisen arvomaailman ja periaatteiden kanssa. Restoratiivinen interkulttuurinen työyhteisösovittelu voisi välttää tutkimusaineistosta esiin nousseita sudenkuoppia ottamalla mukaan elementtejä todellisuuden neuvottelusta. Myös aiempien tutkimusten, kuten Jamesonin (2007, 200) interkulttuurista vuorovaikutusta edistäisi oman kulttuurisen identiteetin ja sen vaikutusten tiedostaminen.

7.3 Valtasuhteet

Jamesonin (2007, 200) mukaan yksilön kulttuurinen identiteetti on yhteydessä valtaan ja asemaan, sekä sitä neuvotellaan uudelleen vuorovaikutuksessa. Tutkimusaineiston perustella todelliset tai koetut valtasuhteet ovat usein läsnä konfliktissa. Jo pelkästään kulttuurisista eroista puhuminen voi olla kiusallista jollekin, joka kokee edustavansa marginalisoitua tai alisteisessa valta-asemassa olevaa ryhmää.

Käytettävän kielen puutteellinen hallinta asettaa väistämättä tällaisen henkilön alisteiseen asemaan. Tunteiden ja tarpeiden ilmaisu vieraalla kielellä on vaikeampaa ja yhteisen ymmärryksen löytäminen vaikeampaa.

Vähemmistön edustaja ei välttämättä ole perillä sovittelun tavoista ja käytännöistä, jolloin riskinä on, että hän voi suostua itselleen epäedullisiin ratkaisuihin. Hänellä saattaa olla myös muita paineita sovittelun onnistumiselle. Hän saattaa pelätä esimerkiksi työpaikkansa tai oleskelulupansa menettämistä, jolloin hän voi kokea olevansa toisen osapuolen armoilla.

Sovitteluistunnon rakenne voi myös tuottaa valtaepätasapainoa. Tutkimusaineiston mukaan esimerkiksi toisen osapuolen hyvin pitkä ja perusteellinen aloituspuheenvuoro saattaa asettaa toisen osapuolen altavastaajaksi ja puolustuskannalle koko sovittelun ajaksi. Sovittelijan pitää myös tiedostaa, miten hänen oma toimintansa vaikuttaa asianosaisten kokemukseen. Konfliktin osapuolilla on tarve tulla kuulluksi paitsi toistensa, myös sovittelijan taholta. Aiemmassa tutkimuksessa (Glenn, 2010) on havaittu, että sovittelijan toiminta voi näyttäytyä asianosaiselle puolueellisena, jos asianosainen kokee sovittelijan sivuuttavan tai jättävän huomiotta hänen kantansa ilmaisut.

Konfliktityyli voi olla toisinaan vallan ilmaisu. Henkilöt, jotka kokevat olevansa valta-asemassa, voivat suosia dominoivaa konfliktityyliä. Tutkimusaineiston mukaan sitä on selitetty esimerkiksi sillä, ettei vallassa olevan tarvitse välittää muiden tunteista tai kokemuksista.

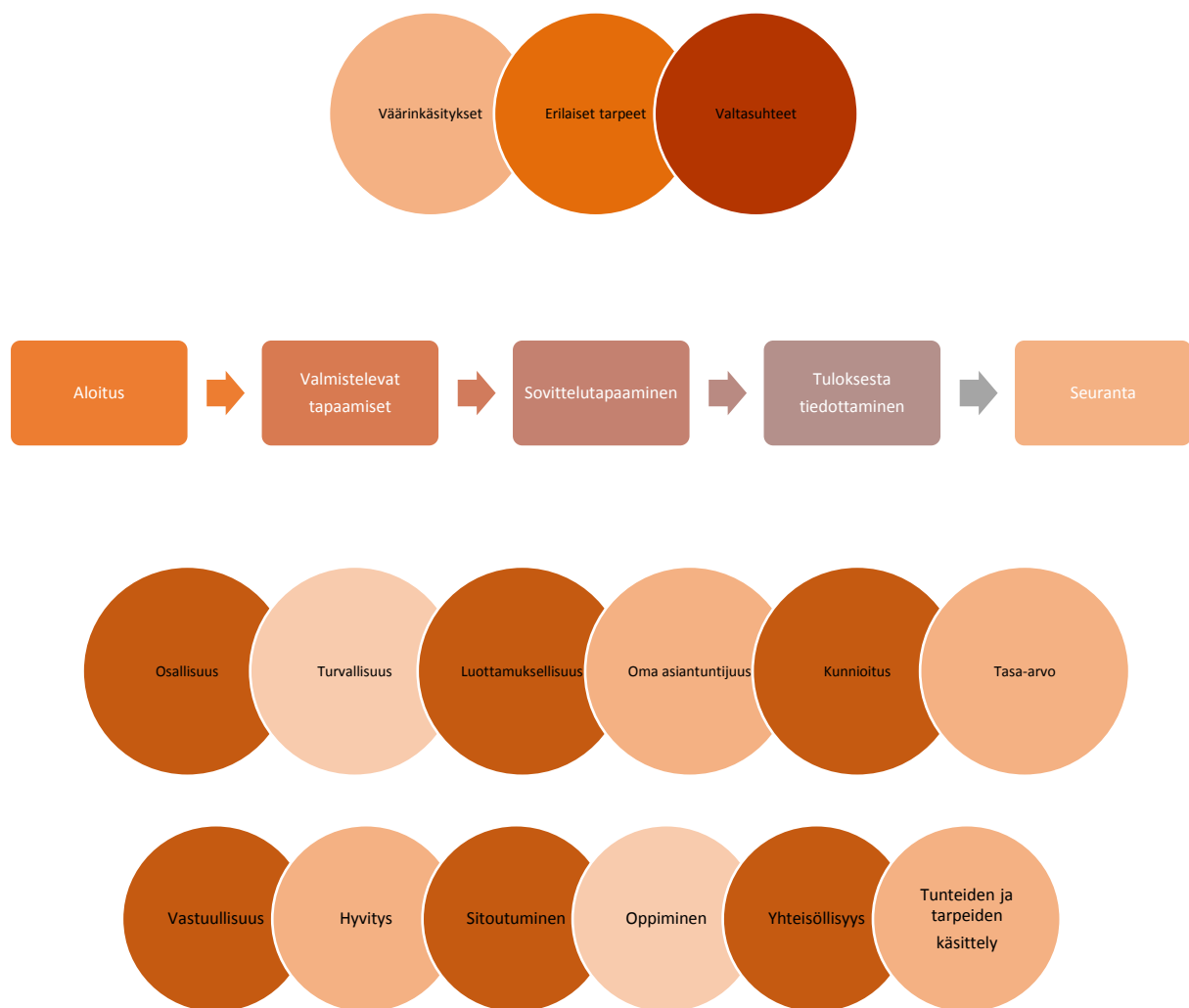
8. INTERKULTTUURINEN TYÖYHTEISÖSOVITTELU

”Mediation is one of the most effective tools of non-violence.

It can turn parties away from conflict, towards compromise.”

Miroslav Lajcak

Luvussa 6 analysoin tutkimusaineistoni etsien niistä interkulttuurisen vuorovaikutuksen ja konfliktinratkaisun haasteita sekä keinoja, joilla näihin haasteisiin on pyritty vastaamaan. Luvussa 7 esitin analyysini tuloksena interkulttuurisen vuorovaikutuksen ja konfliktinratkaisun keskeiset haasteet. Tässä luvussa avaan analyysini johtopäätöksiä interkulttuurisen restoratiivisen työyhteisösovittelun prosessin (Kuvio 4.). Prosessissa pyritään kohtaamaan ja käsittelemään esittämiäni haasteita interkulttuurisen vuorovaikutuksen edistämiseksi restoratiivisen oikeuden arvoja ja periaatteita hyödyntämällä.



Kuvio 4. Interkulttuurinen työyhteisösovittelu

8.1 Interkulttuurisen työyhteisösovittelun aloitus

Sovittelijan tulee ensimmäiseksi sovittelualoitteen saatuaan selvittää kaikki konfliktin asianosaiset. Kestäviä ratkaisuja voi saada aikaan, kun kaikki konfliktiin liittyvät henkilöt saavat olla mukana konfliktin käsittelyssä ja ratkaisemisessa. Näin toteutuu restoratiivisen oikeuden osallisuuden periaate. Sovittelija kutsuu henkilökohtaisesti kaikki asianosaiset valmisteleviin tapaamisiin. Henkilökohtainen yhteydenotto on tarpeen, koska ihmisillä harvoin on aiempaa kokemusta restoratiivisesta sovittelusta, joten kutsu voi herättää jo monia kysymyksiä. Tässä vaiheessa sovittelija selvittää, että sovittelu on prosessi, jossa kaikki konfliktin asianosaiset kohtaavat toisensa turvallisessa ympäristössä ja saavat käsitellä sekä ratkaista konfliktiaan luottamuksellisesti. Sovittelija kertoo myös, että prosessissa asianosaiset ovat itse oman asiansa asiantuntijoita, jotka sovittelijan avulla saavat itse etsiä heille sopivaa ratkaisua tilanteeseensa tasa-arvoisina neuvottelukumppaneina. Sovittelijan tehtävänä on tasapainottaa asianosaisten välisiä valtasuhteita aina, jos joku on heikommassa asemassa mistä tahansa syystä. Sovittelussa asianosaiset saavat keskustella tasa-arvoisina riippumatta myös heidän asemistaan työyhteisössä.

8.2 Valmistelevat tapaamiset

Valmistelemissa tapaamisissa sovittelija tapaa kaikki konfliktin asianosaiset erikseen. Tapaamisissa asianosaiset saavat kertoa näkemyksiään ja purkaa tuntojaan konfliktiin liittyen. Sovittelija selvittää asianosaisille sovittelun periaatteita ja etenemistä. Tämä on syytä tehdä huolellisesti, koska asianosaiset muodostavat sen perusteella jo mielikuvaansa sovittelusta. Sovittelija painottaa, että sovittelun aikana kaikille asianosaisille pitää pystyä takamaan turvallinen ympäristö konfliktin käsittelemiseen. Vuorovaikutuksen pitää myös pysyä kunnioittavana. Sovittelun ei ole tarkoitus aiheuttaa lisää ongelmia. Konfliktin aiheuttaman tunnekuorman purkaminen on tärkeää, mutta sovittelussa se tehdään turvautumatta henkilökohtaisiin solvauksiin tai uhkauksiin. Sovittelijan on hyvä selventää tässä vaiheessa, että mikäli kunnioittava vuoropuhelu tai turvallisuus uhkaavat vaarantua, hän puuttuu keskusteluun pitääkseen sen raiteillaan.

Valmistelevissa tapaamisissa sovittelija rohkaisee asianosaisia pohtimaan oman kulttuurisen identiteettinsä rakentumista. Asianosaiset voivat pohtia millaisiin muodollisiin tai epämuodollisiin ryhmiin kuuluu esimerkiksi kansallisuutensa, asuinpaikkansa, sukupuolensa, ikänsä, sosioekonomisen ja työelämän asemiansa, koulutuksensa, uskontonsa tai elämäkatsomuksensa ja harrastustensa perusteella. Sen jälkeen voi miettiä, miten identifioituminen näihin ryhmiin vaikuttaa omiin arvoihin, asenteisiin ja maailmankatsomukseen. Selkiyttämällä itselleen omia normejaan, arvojaan ja uskomuksiaan, hän ymmärtää miten ne vaikuttavat hänen tulkintaansa. Sen myötä hänen on helpompi ymmärtää, että konfliktin toisen tai muiden osapuolten kulttuurinen identiteetti on yhtä yksilöllinen ja heidän tulkintaansa vaikuttava. Sovittelija auttaa asianosaisia pohtimaan myös omaa konfliktityyliään. Tämä auttaa asianosaisia ymmärtämään erilaisia konfliktityylejä. Kun kulttuurista identiteettiä ja konfliktityylejä on pohdittu jo valmistavissa tapaamisissa, avoin keskustelu niistä yhteisessä sovittelutapaamisessa voi olla helpompaa.

Sovittelija rohkaisee asianosaisia valmistautumaan pitämään mielensä avoinna ja kuuntelemaan muiden puheenvuoroja tavoitteena ymmärtää heidän näkökantojaan. Kunnioittavan dialogin aikaansaama positiivinen energia mahdollistaa kaikkien asianosaisten kuulluksi tulemisen ja parhaimmillaan yhteisen ymmärryksen tilan, jossa voidaan oivaltaa erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja ja valita niistä tilanteeseen sopivin.

Asianosaiset saavat valmistelevissa tapaamisissa aloittaa miettimään omia tarpeitaan ja tavoitteitaan sovitteluprosessille. Ne tarkentuvat ja joskus muuttuvatkin vielä yhteisissä sovittelutapaamisissa.

8.3 Sovittelutapaaminen

Yhteinen sovittelutapaaminen on tärkeä järjestää ajankohtana, joka sopii kaikille asianosaisille hyvin. Näin heillä on parhaat edellytykset keskittyä todennäköisesti vaikean asian käsittelyyn. Sovittelija huolehtii tapaamisen tilajärjestelyistä niin, että kaikkien turvallisuus tulee taattua. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että istumajärjestelyillä huolehditaan, että kaikilla on mahdollisuus katsekontaktiin toistensa kanssa, ja että jokaisella on halutessaan turvallinen ja esteetön poistumistie. Konfliktin osapuolten ei kannata istua kosketusetäisyydellä toisistaan sovittelun aikana, jotta kukaan ei voi pikaistuksissaan loukata toisen fyysistä koskemattomuutta. Neuvottelupöydällä ei pidetä mitään irtotavaroita, joita joku voisi tunnekuohun vallassa heittää toista

kohti. Taukoja pidetään aina, kun joku asianosaisen sitä tarvitsee. Mikäli sovittelutapaaminen kestää pitkään ja asianosaiset alkavat väsyä, sovittelija voi ehdottaa tapaamisen jatkamista uudelleen sovittavana ajankohtana.

Sovittelutapaamisen aluksi sovittelija toivottaa kaikki tervetulleiksi. Paikalla ovat kaikki konfliktin selvittämisen kannalta tarpeelliset asianosaiset. Lisäksi paikalla on tarvittaessa tulkkeja sekä tukihenkilöitä. Asianosaisen on tärkeä saada sovitteluun mukaan tulkki, mikäli ei ymmärrä tai osaa riittävästi ilmaista itseään käytettävällä kielellä. Tukihenkilö on tarpeen, jos asianosainen kokee sovitteluun yksin osallistumisen pelottavaksi tai ahdistavaksi. Tukihenkilö sovittelussa ei ole neuvottelija eikä asianosainen, vaan hänen tehtävänsä on auttaa tuettavaansa kokemaan olonsa riittävän turvalliseksi, että saa ilmaista haluamansa asiat.

Esittäytymiskierroksen jälkeen sovittelija kertoo kaikille keskustelun periaatteet ja pelisäännöt. Sovittelija muistuttaa, että sovittelussa käytävä keskustelu on luottamuksellista, ja että jokaisella on oikeus tuoda esiin ajatuksensa, tunteensa ja tarpeensa tasa-arvoisena neuvottelukumppanina kunnioittavassa ja turvallisessa ilmapiirissä. Sovittelija painottaa, että riippumatta asianosaisten asemista työyhteisössä, sovittelussa he saavat kohdata ja neuvotella tasa-arvoisina neuvottelukumppaneina. Sovittelussa loukattu tai vahinkoa kärsinyt asianosainen saa vaatia hyvitystä, joka korjaisi tapahtuneen hänelle mahdollisimman hyvin. Vahinkoa aiheuttanut asianosainen saa mahdollisuuden ottaa vastuuta ja hyvittää aiheuttamansa vahingon tai loukkauksen, jotta tilanne ja asianosaisten väliset suhteet korjaantuisivat niin hyvin kuin mahdollista. Asianosaiset itse määrittävät, kuka on vahinkoa kärsinyt ja kuka aiheuttanut. Molemmat tai kaikki asianosaiset saattavat olla kummassakin asemassa.

Tutkimusaineiston ja aiemman tutkimuksen (ks. esim. Ayoko et al. 2002) perustella interkulttuurinen kommunikaatio on erityisen altis väärinkäsityksille. Väärinkäsitykset vaikeuttavat konfliktin käsittelyä ja voivat pahentaa konfliktia entisestään. Sovittelija ehdottaa asianosaisille erilaisia keinoja väärinkäsitysten korjaamiseksi, ja asianosaiset saavat niistä valita parhaiten tarpeisiinsa ja tilanteeseensa sopivat. Tutkimusaineiston perusteella interkulttuurisen sovittelun tulisi olla rakenteeltaan joustava ja asianosaisten tarpeista lähtevä. Liian jäykkään ja ehdottoomaan muottiin pakotettu sovittelu voi vaikeuttaa väärinkäsitysten korjaamista. Väärinkäsityksiä voidaan sovittelun aikana käsitellä ja korjata esimerkiksi sopimalla, että asianosaiset toistavat toinen toistensa puheenvuorot niin kuin ne ymmärsivät, jolloin syntyneet väärinkäsitykset voidaan heti korjata. Lisäksi voidaan sopia signaalista, jolla kuuliija saa ilmoittaa tarvitsevansa se-

litystä tai tarkennusta johonkin ilmaisuun, ettei väärinkäsityksiä syntyisi. Avoin keskustelu asianosaisten kulttuurisesta identiteetistä ja sen vaikutuksesta arvoihin ja asenteisiin voi auttaa asianosaisia pitämään mielensä avoinna myös väärinkäsitysten sattuessa. Asianosaiset voivat myös suhtautua väärinkäsityksiin myönteisemmin, kun he tiedostavat tulkitsevansa toistensa puhetta oman kulttuurisen identiteettinsä kautta. Erilaisista konfliktityyleistä ja kasvojen säilyttämisen tarpeesta on hyvä myös keskustella sen verran kuin asianosaiset kokevat hyväksi. Eri-laisuuden tiedostaminen ja tunnistaminen voi auttaa uudenlaisten näkökulmien ymmärtämisessä.

Asianosaisten yksilöllinen kulttuurinen identiteetti vaikuttaa myös siihen, millaisia tarpeita heillä on konfliktin käsittelemisen ja ratkaisun suhteen. Näistä tarpeista keskusteleminen on tärkeää, jotta jokaiselle välittyy kokemus kuulluksi tulemisesta, osallisuudesta ja oman asiansa asiantuntijuudesta.

Restoratiivisen dialogin elementtejä ovat aiemman tutkimuskirjallisuuden mukaan turvallinen ympäristö, kunnioittava vuorovaikutus ja positiivinen energia (Umbreit et al. 2007). Tutkimusaineiston perusteella interkulttuurisen sovittelun keskeisin päämäärä on yhteisen ymmärryksen saavuttaminen. Sovittelutapaaminen toteutetaan restoratiivisesti varmistaen kaiken aikaa kaikkien asianosaisten ulkoinen ja sisäinen turvallisuuden tunne, sekä kunnioittava vuorovaikutus niin sovittelijan ja asianosaisten välillä kuin asianosaisten kesken. Tällöin vapautuu positiivista energiaa, joka mahdollistaa yhteisen ymmärryksen saavuttamisen. Parhaimmillaan sovittelun asianosaiset kokevat tutkimusaineistossa esiin nousseen resonsanssin tunteen, johon liittyy kokemus yhteisöllisyydestä, keskinäisestä ymmärryksestä ja toisen näkemisestä positiivisessa valossa.

Interkulttuurisen konfliktinratkaisun suurimmat haasteet liittyvät tutkimusaineiston analyysin perusteella väärinkäsityksiin, erilaisiin tarpeisiin ja valtasuhteisiin. Restoratiivisia periaatteita noudattamalla ja interkulttuurisen kommunikaation erityispiirteet huomioimalla on mahdollista selvittää kaikista näistä haasteista rakentavasti kohti konfliktin kestävä ratkaisua.

Restoratiivisesti toteutetussa työyhteisösovittelun prosessissa on jo itsessään paljon elementtejä, jotka tukevat eri kulttuuritaustoista tulevien ihmisten välistä vuorovaikutusta. Kiinnittämällä vielä erityistä huomiota interkulttuurisen vuorovaikutuksen haasteisiin ja ongelmiin, tuloksena on restoratiivisin menetelmin toteutettu konfliktinratkaisuprosessi, joka mahdollistaa yhteisen ymmärryksen syntymisen hyvin erilaisen maailmankatsomuksen omaavien ihmisten

välille. Prosessin johdosta konfliktin repimä yhteisö ja sen jäsenet voivat eheytyä, voimaantua ja oppia uusia asioita niin itsestään kuin toisistaan.

Mikäli asianosaiset löytävät konfliktiinsa ratkaisun, johon ovat valmiita sitoutumaan, sovittelija laatii sovittelusopimuksen. Sopimukseen kirjataan kaikki asianosaisten sopimat konkreettiset toimenpiteet mahdollisimman tarkasti ja yksiselitteisesti. Toimenpiteille sovitaan ja kirjataan myös määräajat, mihin mennessä ne on sovittu toteutettaviksi. Lisäksi sopimukseen kirjataan, mitä on päätetty sovittelusta tiedottamisesta sekä sopimuksen seurannasta.

Sovittelutapaamisen päätteeksi sovittelija kiittää kaikkia osallistumisesta ja antaa kaikille vielä mahdollisuuden kertoa sen hetkistä tuntemuksistaan.

8.4 Sovittelun lopputuloksesta tiedottaminen

Sovittelutapaamisen lopuksi asianosaiset päättävät, mitä, miten ja kenelle sovittelun lopputuloksesta tiedotetaan. Vaikka konflikti olisi ollut vain kahden tai muutaman henkilön välinen, sen vaikutukset ovat kuitenkin todennäköisesti ulottuneet laajemmalle. Sovitut toimenpiteetkin saattavat koskettaa muitakin kuin asianosaisia itseään. Tiedottamisessa noudatetaan ehdottomasti kaikkia asianosaisia kunnioittavia menettelytapoja. Onnistuneen tiedottamisen myötä koko työyhteisö voi olla tukemassa asianosaisia sovinnon kestävyteen ja sovittuihin asioihin sitoutumiseen.

8.5 Seuranta

Saavutettua sovintoa seurataan sopimuksessa sovitulla tavalla. Sopimuksen seuranta motivoi asianosaisia sitoutumaan sovittuihin asioihin. Usein voi olla tarkoituksenmukaista järjestää seurantatapaaminen, jossa sovittelija kokoontuu uudelleen asianosaisten kanssa tarkastelemaan sopimuksen toteutumista. Asianosaiset saavat seurantatapaamisessa kertoa, millaisia vaikutuksia sovittelulla on ollut. He voivat halutessaan myös sopia mahdollisista uusista esiin nousseista asioista.

9. TUTKIELMAN TULOSTEN, LUOTETTAVUUDEN, EETTISTEN KYSYMYSTEN SEKÄ JATKOTUTKIMUSAIHEIDEN POHDINTA

*”Man must evolve for all human conflict
a method which rejects revenge, aggression and retaliation.
The foundation of such method is love.”
Martin Luther King Jr.*

Tämän tutkielman tavoitteena oli selvittää, miten restoratiivisen oikeuden periaatteiden mukaisesti toteutetulla työyhteisösovittelulla voisi edistää interkulttuurista viestintää. Tutkimuskysymyksinä tutkimusaineistojen analyysiin olivat: ”Mitä haasteita ja ongelmia interkulttuurisessa kommunikaatiossa ja konfliktinratkaisussa esiintyy?” ja ”Millä keinoilla interkulttuurisen kommunikaation ja konfliktinratkaisun ongelmia on yritetty ratkaista?”.

Aikaisempien tutkimusten mukaan interkulttuurisen kommunikaation ja konfliktinratkaisun haasteet liittyvät tavallisesti erilaisiin kommunikaatiotyyleihin ja konfliktityyleihin, stereotyyppoihin ja yleistyksiin, kulttuuriseen identiteettiin, valtaan sekä yhteisen ymmärryksen saavuttamiseen. Löysin analyysin avulla tutkimusaineistostani runsaasti juuri näihin teemoihin liittyviä haasteita. Mitään muuta merkittävää teemaa aineistosta ei noussut esiin, joten oletan, että aineiston kohtalaisen pienestä määrästä riippumatta siitä pystyi tavoittamaan olennaisia seikkoja ilmiöstä. Analyysin tulosten mukaan interkulttuurisen kommunikaation ja konfliktinratkaisun keskeisiä haasteita ovat väärinkäsitykset, erilaiset tarpeet sekä valtasuhteet. Restoratiivisia periaatteita noudattava sovittelu tarjoaa lupaavia keinoja näiden haasteiden käsittelemiseen. Aiemmissa tutkimuksissa todettuja interkulttuurisen vuorovaikutuksen ja konfliktinratkaisun haasteita on pyritty käsittelemään esimerkiksi interkulttuurisen sensitiivisyyden kehitysmallin, keskinäisen ymmärryksen lisäämisen, uskonnollisuuden hyödyntämisen ja todellisuuden neuvottelun mallin avulla. Näitä keinoja koskeva aineiston osuus oli verrattain pieni, joten ne eivät antaneet kattavaa kuvaa interkulttuurisen vuorovaikutuksen parantamiseen aiemmin kehitetyistä menetelmistä.

Analyysin perusteella näyttää, että keskeisintä interkulttuurisessa konfliktinratkaisussa on ymmärtää, että jokainen yksilö omaa oman henkilökohtaisen kulttuurisen identiteettinsä, jonka ainoastaan hän itse voi määrittää (ks. myös Jameson 2007). Kukaan ulkopuolinen ei voi tietää

ennalta, mihin kulttuurisiin ryhmiin joku yksilö identifioituu voimakkaimmin, ja miten ne vaikuttavat hänen arvoihinsa, asenteisiinsa ja tapaansa tulkita maailmaa ja vuorovaikutusta. Yleistyksien tekemistä ja stereotyyppien ylläpitämistä tulee välttää. Kun yksilö ymmärtää oman kulttuurisen identiteettinsä vaikutuksen hänen tapansa hahmottaa maailmaa ja tulkita toisten viestintää, hänen on helpompi ymmärtää keskinäisten väärinkäsitysten mahdollisuus interkulttuurisessa vuorovaikutuksessa. Samoin oman kulttuurisen identiteetin tiedostamisen myötä voi lisätä ymmärrystä erilaisista tarpeista niin itseilmaisuun, konfliktityyliin kuin konfliktien käsittelyynkin. Valtasuhteiden vaikutuksen tiedostaminen ja huomioiminen on myös onnistuneen interkulttuurisen konfliktinratkaisun edellytys.

Aiempien tutkimusten (esim. Umbreit et al 2007) mukaan sovittelun tärkeä tavoite on yhteisen ymmärryksen saavuttaminen. Tutkimusaineiston perusteella tämä korostuu erityisesti, kun osapuolet edustavat erilaisia kulttuuritaustoja. Väärinkäsitysten merkitys vaikuttaa olevan hyvin olennainen osa interkulttuurista vuorovaikutusta konfliktitilanteissa. Pahimmillaan väärinkäsitykset voivat johtaa dissonanssin tilaan, jossa väärinkäsitysten leimaama vuorovaikutus lukkiutuu täysin, eivätkä osapuolet löydä vuorovaikutuksesta mitään yhtymäkohtia. Tällöin kaikki toisen sanoma ja sen välittämä ajatus- ja arvomaailma vaikuttavat täysin käsittämättömiltä ja tämän tuloksena toiseen aletaan suhtautua torjuvasti ja kielteisesti. Jos taas yhteinen ymmärrys pystytään saavuttamaan, voidaan parhaimmillaan saavuttaa resonanssin tila, johon liittyy kokemus yhteisöllisyydestä, keskinäisestä ymmärryksestä ja toisen näkemisestä positiivisessa valossa. Tätä resonanssin tilaa kuvaa kuvaillaan samalla tavalla kuin positiivista energiaa restoraatiivisen dialogin tutkimuksessa. Kyseessä on vaikeasti mitattava ja todennäköisesti sen vuoksi vähän tutkittu ilmiö, mutta yhtä kaikki todellinen. Jotkut tämän tilan saavuttaneet ovat kuvailleet tilaa spirituaalisin termein, jotkut ovat puhuneet energiakentästä, jotkut taas sanoneet kokemuksen olevan sanoin kuvaamaton sen perustavaa laatua olevan luonteen takia. (Umbreit et al. 2007.) Kokemus saattaa perustua helpotukseen lukkiutuneen tilanteen selvittäessä, ja sovittelutilanteessa lisäksi myös kuulluksi tulemisen sekä osallisuuden kokemukseen.

Interkulttuurisen sovittelun tutkimusta on kritisoitu siitä, että tutkijat keskittyvät ennako-oletuksiinsa sopiviin kulttuurin vaikutusten käsitteisiin hukaten näin mahdollisuuden uuden oivaltamisesta ja käsitteiden rajoitusten analysoinnista (ks. esim. Busch 2016). Tässä tutkielmassa pyrin välttämään ennako-oletusten tekemistä ja etsin tutkimustietoa mahdollisimman laajalti eri tieteenaloilta sekä eri puolilta maailmaa. Pyrin tarkastelemaan aineistoa kriittisesti ottaen huomioon myös niiden rajoitukset.

Aiemman tutkimustiedon (esim. Paul 2017) ja tutkimusaineiston analyysin valossa on selvää, ettei restoratiivinen interkulttuurinen työyhteisösovittelu ole täydellinen tai takuuvarmasti onnistuneisiin lopputuloksiin johtava menetelmä. Restoratiivinen sovittelukin voi olla liian jäykkä menettely interkulttuuriseen konfliktinratkaisuun, ellei sitä tiedostaen muuteta joustavammaksi ja konfliktin asianosaisten tarpeisiin sopivaksi. Tarpeista pitää käydä keskustelua koko prosessin ajan, jotta ne tulevat kattavasti huomioiduiksi. Asianosaisten tarpeet eivät liity ainoastaan konfliktin varsinaiseen ratkaisuun, vaan heillä saattaa olla merkittäviä tarpeita myös esimerkiksi itseilmaisuuksiin ja konfliktin käsittelemiseen liittyen. Näin ollen mitään pakottavaa valmista rakenteellista muotia ei ole mielekästä laatia. Restoratiivisuuden periaatteilla toteutettu sovitteluprosessi, jossa huomioidaan interkulttuurisen vuorovaikutuksen haasteet on kuitenkin menetelmä, jolla on hyvät edellytykset luoda konfliktin asianosaisille mahdollisuus konfliktinsa käsittelyyn heidän tarpeitaan vastaavalla tavalla.

Työyhteisösovittelua koskevan tutkimuksen on todettu olevan niukkaa työyhteisösovittelun käytännön yleisyydestä huolimatta (ks. esim. Bollen & Euwema 2013). Vaikuttaa siltä, että restoratiiviseen interkulttuuriseen työyhteisösovitteluun ei vielä ole kehitetty varsinaisia käytännön malleja, tai niistä ei ole ainakaan julkaistu tutkimuskirjallisuutta. Konfliktien kulttuuristen vaikutusten systemaattiseen käsittelemiseen ei ole myöskään kehitetty vielä tutkimusmenetelmiä konfliktitutkimuksen piirissä (Busch 2016, 184). Näiden seikkojen vuoksi en voinut esimerkiksi haastatella ihmisiä, joilla olisi kokemusta aiheesta sovittelijana tai asianosaisena, tai arvioida kriittisesti aiheesta tehtyä tutkimusta. Tästä syystä päädyin aiemmassa luvussa kuvaamaan tutkimusprosessiin sekä tutkimusaineistoon. Joku toinen olisi kenties tehnyt toisenlaisia valintoja aineiston tai sen analyysin suhteen. Tulokset saattaisivat näistä tehdyistä valinnoista johtuen olla erilaisia. En kuitenkaan usko, että ne olisivat ristiriidassa toistensa kanssa, vaan enemmänkin täydentäisivät toisiaan. Tutkimusasetelmani puitteissa ei ollut mahdollista saada kaiken kattavaa tai kaikkiin interkulttuurisiin konfliktitilanteisiin yleistettävää tietoa. En oletta, että tutkielmassani olisin saanut selvitettyä tyhjentävästi kaikkea interkulttuurisen konfliktinratkaisun haasteista tai restoratiivisen sovittelun mahdollisuuksista käsitellä näitä haasteita. Sen sijaan olen paikantanut niitä keskeisiä haasteita, joita interkulttuurisessa vuorovaikutuksessa ja konfliktinratkaisussa voi esiintyä, sekä restoratiivisin periaattein toteutettavia keinoja näiden haasteiden huomioimiseen ja käsittelemiseen.

Tutkielman tuloksia voidaan periaatteessa hyödyntää työyhteisösovittelussa aina, jos konfliktissa voidaan arvella olevan kulttuurisia tekijöitä tai jos konfliktin asianosaiset ovat kulttuuri-taustaltaan erilaisia. Kulttuuritaustan erilaisuutta voi joskus olla vaikea arvioida. Asianosaisten

kulttuurinen identiteetti saattaa olla hyvin erilainen, vaikka he esimerkiksi edustaisivat samaa kansallisuutta ja etnistä taustaa sekä jakaisivat saman kielen. Tilanteessa, jossa konfliktin toinen osapuoli on esimerkiksi helsinkiläinen 30-vuotias, kansainvälisessä pörssiyhtiössä työskentelevä ekonomi, ja toinen luvialainen 70-vuotias metsänomistaja, osapuolten kulttuuriset identiteetit ovat todennäköisesti hyvin erilaiset ja väärinkäsitysten riski suuri. Henkilöt voisivat päätyä konfliktiin esimerkiksi ekonomin edustaman metsäteollisuusyhtiön kaataessa puita metsänomistajan metsästä. Tiedostava sovittelija voisi saada osapuolet avaamaan toisilleen taustoi- taan kumpuavia arvojaan ja asenteitaan. Maailmankatsomusten erot tiedostamalla osapuolet voisivat alkaa ymmärtää toistensa näkökulmia ja tarpeita, jolloin osapuolten olisi huomattavasti helpompi löytää konfliktiin molempia tyydyttävä ratkaisu.

Pyrin toimimaan eettisesti mahdollisimman kestävällä tavalla koko tutkimusprosessin ajan. Tiedostin myös kaiken aikaa, että oma kulttuurinen identiteettini vaikuttaa tulkintaani, oma työ- historiani restoratiivisen rikossovittelun parissa vaikuttaa käsitykseeni restoratiivisesta sovitte- lusta, sekä oma elämäntilanteeni hyvin erilaisista kulttuuritaustoista tulevan perheen äitinä ja vaimona vaikuttaa käsitykseeni interkulttuurisen vuorovaikutuksen haasteista. En kuvitellut tie- täväni tutkimastani ilmiöstä omien kokemusteni perusteella, vaan halusin tutkia ilmiötä koke- musteni synnyttämän mielenkiinnon vuoksi. Koin tutkimusprosessin ajan olevani tutkimusmat- kalla, jossa minua ajoi eteenpäin tiedonhalu sekä halu ymmärtää.

Interkulttuurinen konfliktinratkaisu on niin moniulotteinen ilmiö, että mikään yksittäinen teoria tai tieteenala ei pysty tavoittamaan kaikkea olennaista siitä. Toisaalta ilmiön kompleksisuus tekee siitä myös rikkaan tutkimuskohteen, sitä voi tutkia lukemattomista eri näkökulmista. Lä- hestyin ilmiötä tässä tutkielmassa restoratiivisen työyhteisösovittelun näkökulmasta. Jatkossa olisi kiinnostava selvittää, miten kuvaamani restoratiivinen interkulttuurinen työyhteisösovitte- luprosessi toimii käytännössä. Tämän tutkielman resurssien puitteissa se ei ollut mahdollista.

Tulevissa tutkimuksissa voisi myös selvittää, toimisiko kuvaamani prosessi sovellettuna johon- kin muuhun interkulttuurisen sovittelun kontekstiin, esimerkiksi rikossovitteluun, koulusovit- teluun tai perheasioiden sovitteluun. Lisäksi tutkimusaineistosta sekä aiemmasta tutkimuskir- jallisuudesta noussut yhteisen ymmärryksen tilaa kuvaava resonanssin ja positiivisen energia tila olisi kiinnostava jatkotutkimuskohde. Tila on vaikea kuvata, hankala mitata ja siksi erittäin haasteellinen tutkia, mutta sen tutkiminen voisi tuoda tärkeää uutta tietoa ja näkökulmaa kon- fliktinratkaisun tutkimukseen.

10. LOPUKSI

"It is good to have an end to journey towards;

But it is the journey that matters, in the end."

Ursula K. Le Guin

Tämän tutkielman tekeminen on ollut kuin palapelin rakentamista, jolta olen oppinut valtavasti. Sain kipinän etsiä ja yhdistellä tämän palapelin paloja jo lapsena, kun isoisäni Vainö sanoi usein: *"Me olemme erinäköisiä ja puhumme eri kieliä. Sisältä olemme kaikki samanarvoisia ihmisiä. Kulttuurit vain ovat erilaisia."* Tämä antoisa seikkailu ei olisi ollut mahdollinen ilman läheisten tukea. Haluan kiittää lämpimästi Teuvoa ja Aulia tuesta ja kannustuksesta, Riittaa ja Kirstiä lastenhoitoavusta, lapsiani Jasminia, Jeminaa, Mimiä ja Mossea avusta sekä ilosta ja rohkaisusta, ystäviäni ja kollegoitani Saria, Petraa, Katjaa, Kaisaa, Elinaa ja Zacharya tuesta ja tärkeistä kommentteista, sekä ennen kaikkea aviomiestäni Eriikka; asante mume wangu, nashukuru sana. Suuri kiitos kuuluu myös Eriikka Oinoselle kärsivällisestä ohjauksesta.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. (1994). *Laadullinen tutkimus* (2. uud. p.). Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, P. (1989). *Erinomaista rakas Watson – Johdatus yhteiskuntatutkimukseen*. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Hanki ja Jää.
- Auer-Rizzi, W., & Berry, M. (2000). Business vs. Cultural Frames of Reference in Group Decision Making: Interactions Among Austrian, Finnish, and Swedish Business Students. *Journal of Business Communication*, 37(3), 264–288.
- Ayoko, O. B., Härtel, C. E. J., & Callan, V. J. (2002). Resolving the puzzle of productive and destructive conflict in culturally heterogeneous workgroups: A communication accommodation theory approach. *International Journal of Conflict Management*.
- Barrett, M. (2013). Introduction – Interculturalism and multiculturalism: Concepts and controversies. Teoksessa: Barrett, M. (toim.) *Interculturalism and Multiculturalism: Similarities and Differences*. Strasbourg: Council of Europe Publishing, 15-42.
- Beamer, Linda (1995). A Schemata Model for Intercultural Encounters and Case Study: The Emperor and the Envoy. *Journal of Business Communication*, 32(2), 141–161.
- Bennett, M. J. (1986). A developmental approach to training for intercultural sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations*.
- Berthoin Antal, A. (2002). "What is Culture? Discussion Note", in Ariane Berthoin Antal (ed.), *Course Reader on Intercultural Management*, Berlin: WZB and Technical University Berlin.
- Bisseling, D., & Sobral, F. (2011). A cross-cultural comparison of intragroup conflict in The Netherlands and Brazil. *International Journal of Conflict Management*.
- Blake, R., & Mouton, J. (1964). The managerial grid: The key to leadership excellence. *Houston: Gulf Publishing Company*.
- Bollen, K., & Euwema, M. (2013). Workplace mediation: An underdeveloped research area. *Negotiation Journal*, 29(3), 329-353.
- Boonsathorn, W. (2007). Understanding conflict management styles of Thais and Americans in multinational corporations in Thailand. *International Journal of Conflict Management*.
- Boroditsky, L. (2011). How Language Shapes Thought? *Scientific American*, 304(2), 62–65.
- Bourdieu, P. (1984). Distinction: a social critique of the judgment of taste (2de2). In *Distinction: a social critique of the judgment of taste* (pp. 169–193). Pierre Bourdieu 1979. translated by Richard Nice, published by Harvard University Press, 1984.

- Brew, F. P., & Cairns, D. R. (2004). Styles of managing interpersonal workplace conflict in relation to status and face concern: A study with anglos and Chinese. *International Journal of Conflict Management*.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press (pp. 55–84).
- Brownlie, S. (2018). Using cultural categories for opposition and brokering in conflict mediation. *Language and Intercultural Communication*.
- Busch, D. (2016). Does conflict mediation research keep track with cultural theory? *European Journal of Applied Linguistics*.
- Busch, D. (2016). Does conflict mediation research keep track with cultural theory? *European Journal of Applied Linguistics*.
- Charles, M., & Marschan-Piekkari, R. (2002). Language Training for Enhanced Horizontal Communication: A Challenge for MNCs. *Business Communication Quarterly*, 65(2), 9–29.
- Christie, Nils (1977) Conflicts as Property. *British Journal of Criminology*. 17:1, 1-15.
- Coser, Lewis (1967) *Continuities in the Study of Social Conflict*. New York & London: Free Press.
- Council of Europe (2008) White Paper on Intercultural Dialogue: Living Together as Equals in Dignity. Saatavissa: https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/White%20Paper_final_revised_EN.pdf Viitattu 14.10.2018
- Council of Europe, The concept of intercultural dialogue. Viitattu 13.10.2018. Saatavissa: https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/concept_EN.asp
- Croucher, S. (2011). Muslim and Christian conflict styles in Western Europe. *International Journal of Conflict Management*.
- Elonheimo, H. (2004). Restoratiivinen oikeus ja suomalainen sovittelu. *Oikeus*, 33(2), 179–199.
- Elonheimo, H. (2010) *Nuorisorikollisuuden esiintyvyys, taustatekijät ja sovittelu*. Turku: Turun yliopisto.
- Ervasti, K. (2001) Konfliktit ja vaihtoehtoiset konfliktinratkaisumenetelmät. Teoksessa Soile Pohjonen (toim.) *Sovittelu ja muut vaihtoehtoiset konfliktinratkaisumenetelmät*. Helsinki: Werner Söderström lakitieto.
- Fitzi, G. (2019). *The Challenge of Modernity : Simmel's Sociological Theory*. Abingon, Oxon: Routledge. Saatavissa: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&Auth-Type=cookie,ip,uid&db=nlebk&AN=1803057&site=ehostlive&scope=site&auth-type=sso&custid=s4778523> Viitattu 4.4.2019

- Glenn, P. (2010). A Mediator's Dilemma: Acknowledging or Disregarding Stance Displays. *Negotiation Journal*.
- Goffman, E. (1955) "On Face-Work." Pp. 338-343 teoksessa Lemert, C. (Toim.) *Social Theory: The Multicultural Readings* (2010). Philadelphia: Westview Press.
- Grönfors, M. & Vilkkä, H. (toim.). (2011). *Laadullisen tutkimuksen kenttätömenetelmät*. Hämeenlinna, Sofia-Sosiologia-Filosofiapu Vilkkä. Luettavissa: http://vilkka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf
- Gunnarsson, B. L. (2000). Discourse, organizations and national cultures. *Discourse Studies*, 2(1), 5–33.
- Hall, E. T. (1959). The silent language. In E. G. (Purdue U. Griffin (Ed.), *The Silent Language* (pp. 73–76). Fawcett Publications.
- Iivari, J. (2010). *Oikeutta oikeuden varjossa – Rikossovittelulain täytäntöönpanon arviointitutkimus*. Raportti 5/2010. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Jabs, L. B. (2005). Collectivism and conflict: conflict response styles in Karamoja, Uganda. *The International Journal of Conflict Management*.
- Jameson, D. A. (2007). Reconceptualizing cultural identity and its role in intercultural business communication. *Journal of Business Communication*.
- Joas, H., & Knöbl, W. (2009). *Social theory: Twenty introductory lectures*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kristof, N.D. (2006, 14. Toukokuuta) The model students. *The New York Times*. P. D13.
- Moran, R. T., Harris, P. R., & Moran, S. V. (2011). *Managing Cultural Differences*. *Managing Cultural Differences* (pp. 510–548).
- Oetzel, J. G. (1998). Explaining individual communication processes in homogeneous and heterogeneous groups through individualism-collectivism and self-construal. *Human Communication Research*, 25(2), 202–224.
- Oetzel, J., Garcia, A. J., & Ting-Toomey, S. (2008). An analysis of the relationships among face concerns and facework behaviors in perceived conflict situations: A four-culture investigation. *International Journal of Conflict Management*.
- Parekh, B. (2006) *Rethinking Multiculturalism*. Basingstoke: Macmillan.
- Paul, G. D. (2017). Paradoxes of Restorative Justice in the Workplace. *Management Communication Quarterly*.
- Pehrman, T. (2012) *Paremmiin puhumalla – Restoratiinen sovittelu työyhteisössä*. Rovaniemi: Lapin Yliopisto.
- Phinney, J.S. (1990). Ethnic identity in adolescents and adults: Review of research. *Psychological Review*, 108(3), 499-514.

- Rahim, M. (1983). Organizational Conflict Inventory for the measurement of conflict responses in social relationships. *Academy of Management Journal*, 26, 368–376.
- Simmel, Georg (1989–2015). Georg Simmel Gesamtausgabe. Vol 11, 42-61. Toim. Otthein Rammstedt et al. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 24 vols.
- Spencer-Oatey, H., & Xing, J. (2003). Managing Rapport in Intercultural Business Interactions: A comparison of two Chinese-British welcome meetings. *Journal of Intercultural Studies*, 24(1), 33–46.
- Stokke, C., & Lybæk, L. (2018). Combining intercultural dialogue and critical multiculturalism. *Ethnicities*.
- Tajfel, H. (toim.). (1978). *Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations*. London: Academic Press.
- Ting-Toomey, S. (1994). Managing intercultural conflicts effectively, teoksessa Samovar, L. & Porter, R. (toim.) *Intercultural Communication: A Reader*. Wadsworth, Belmont, CA. s. 360-372.
- Ting-Toomey, S. (2005). The matrix of face: an updated face-negotiation theory. Teoksessa: Gudykunst, W.B. (toim.) *Theorizing about Intercultural Communication*. Sage, Thousand Oaks, CA, s. 71-92.
- Trompenaars, F. (1994). *Riding the waves of culture: Understanding diversity in global business*. Burr Ridge, IL: Irwin.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos*. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.
- Tilastokeskus: Ulkomaalaistaustaiset. Viitattu 15.12.2018. Luettavissa: <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaalaistaustaiset.html>
- Umbreit, M. S., & Coates, R. B. (1999). Multicultural Implications of Restorative Justice. *Federal Probation*.
- Umbreit, M. S., Coates, R. B., & Vos, B. (2007). Restorative Justice Dialogue: A Multi-Dimensional, Evidence-Based Practice Theory. *Contemporary Justice Review*.
- Varner, I. I. (2000). The theoretical foundation for intercultural business communication: A conceptual model. *Journal of Business Communication*, 37(1), 39-57.
- Varner, I., & Beamer, L. (2005). *Intercultural communication in the global workplace* (3rd ed.). Boston: McGraw Hill/Irwin.
- Webb, J. & Keene, M. (1999). The impact of discourse communities on international professional communication. Teoksessa C.R. Lovitt & D. Goswami (Eds.), *Exploring the rhetoric of international professional communication: An agenda for teachers and researchers* (pp. 81-109). Amityville, NY: Baywood.

- Victor, D. A. (1992). *International business communication*. Harper Collins. New York.
- Vidmar-Horvat, K. (2012). The predicament of intercultural dialogue: Reconsidering the politics of culture and identity in the EU. *Cultural Sociology*.
- Wall, J. A., & Callister, R. R. (1995). Conflict and Its Management. *Journal of Management*, 21(3), 515–558.
- Yuan, R. (1997). Yin/Yang principle and the relevance of externalism and paralogic rhetoric to intercultural communication. *Journal of Business and Technical Communication*, 11(3), 297–320.
- Zehr, H., & Mika, H. (2017). Fundamental Concepts of Restorative Justice. In *Restorative Justice: Ideals and Realities* (pp. 73–81). Routledge.
- Örndahl, M. 2008. *Työpaikan ristiriidat hallintaan*. Artikkel. Helsinki: Fakta, n: o 4, 2008, 22.
- Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta. 9.12.2005/1015. Viitattu 4.4.2019. Luettavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20051015>
- ”Forssa taklasi rasismia ja vihaa jalkatyöllä: ”Se oli äärimmäisen palkitsevaa”. *YLE Uutiset* 23.2.2017. Viitattu 15.12.2018. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9414748>
- ”Lähes puolet suomalaisista ottaisi Suomeen lisää maahanmuuttajia – ”Ehkä ihmiset ovat ymmärtäneet, ettei se ole maahanmuuttaja, joka tulee ja vie työt”. Karla Kempas, *Helsingin Sanomat*. Julkaistu 3.12.2017. Viitattu 15.12.2018. Luettavissa: <https://www.hs.fi/poliitikka/art-2000005474369.html>
- ”Suomeen ykkössija Euroopan rikosentorjuntakilpailussa – Forssan sovittelumalli turvapaikanhakijoiden ja paikallisten välillä palkittiin”. *YLE uutiset* 7.12.2018. Viitattu 15.12.2018. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/310543116>
- ”Väestöennusteesta viimeinen herätys: Tässä lista uudelle hallitukselle työperäisen maahanmuuton helpottamiseksi.” *Keskuskaupakamari*, julkaistu 19.11.2018. Viitattu 15.12.2018. Luettavissa: <https://kauppakamari.fi/2018/11/19/vaestoennusteesta-viimeinen-heratys-tassa-lista-uudelle-hallitukselle-tyoperaisen-maahanmuuton-helpottamiseksi/>